Ontario

Annual Report

1990-1991

Ministry of Consumer and Commercial Relations

Honourable Hal Jackman
Lieutenant-Governor of Ontario

The Ministry of Consumer and Commercial Relations is pleased to submit its annual report of operations for the fiscal year April 1, 1990 to March 31, 1991.

Marilyn Churley

Marilyn Churley, Minister

93-00554/

Table of Contents

Minister's Message 4
Deputy Minister's Message 4
Introduction - Setting Directions for the 1990s 5
Business Practices Division 7
The Ontario New Home Warranty Program 12
Discriminatory Business Practices Act 12
Registration Division 14
Technical Standards Division 17
Policy and Administration 21
Information Technology Division 21
Legal Services 22
Policy and Planning 22
Corporate Services Division 23
Boards, Commissions and Tribunals 26
Commercial Registration Appeal Tribunal 26
Liquor Control Board of Ontario 26
Liquor Licence Board of Ontario 27
Ontario Racing Commission 27
Financial Statements 28
Legislation Administered 31
Organization of the Ministry 32

Messages

From the Minister

Over the past year, MCCR has taken important steps towards meeting today's growing demands for consumer protection and fairness in a rapidly changing public environment.

Ongoing dialogue and consultation with consumer experts, the business community, labor representatives and consumers have been essential to the success of ministry initiatives during 1990-91.

A prime example is proposed new consumer legislation that will clearly define standards for an honest and competitive marketplace — where both consumers and businesses will better understand their rights and responsibilities. The new law will include the growing service sector of Ontario's economy and will recognize the impact of such new marketing techniques as telemarketing.

As we work towards fine-tuning this important piece of consumer-protection legislation, we want to guarantee that it can be read and understood by everyone.

As a ministry that deals extensively with the public, MCCR has to make certain that any law we introduce is written in clear, simple language. If print material is difficult to understand, people can miss important information that's essential for their health, safety and legal rights. By clearly spelling out the rules of transaction for everyone concerned, we expect fewer disputes will occur and consumer confidence will increase. Everyone wins when consumers truly know how to deal effectively in the marketplace. Educated consumers make better customers.

To protect the interests of consumers, particularly vulnerable consumers, the new legislation will also pave the way for better warranty conditions, enhanced consumer remedies, improved repair provisions, extended "cooling-off" periods and stronger cancellation rights.

I believe modern, easy-to-understand and improved consumer protection and business practices legislation will contribute to a strong and competitive Ontario economy. Clear standards and a level playing field will enable businesses to flourish.

In Ontario, it's a time of transition—time for bold new ideas, from government, from business and from consumers. I am confident that, working together, we will develop creative approaches to respond to the challenges of our modern marketplace.

From the Deputy Minister

The marketplace of the past decade has been dramatically reshaped by new technologies and a trend by many businesses to highlight customer service and better meet customer expectations. More than ever, organizations are recognizing that improved customer service means better business.

Keeping in touch with the changing needs of clients continued to be the ministry's number one priority during the fiscal year. It was the main focus of our "Setting Directions" initiative, which provides ministry staff and clients with an opportunity to vocalize new and innovative ways to improve the way we do business. Input gathered from previous group consultations is already improving customer service and shaping future ministry directions.

MCCR has a responsibility to deliver top-notch customer service—not only to the customers who, for example, step up to our counters looking to register a business—but to our own staff as well. We like to say that if you're not serving a customer, you are providing service to someone who is.

It's truly an exciting time for the ministry, and I have great faith in our ability to become leaders in quality customer service. Strong links with our clients together with MCCR's dedicated and committed staff will undoubtedly make that aspiration a reality.

Setting Directions for the 1990s

The staff-consultation process came full circle in 1990-91. The *Setting Directions for the 1990s* initiative begun the previous year took another bold step forward in changing the way MCCR does business.

The first phase was a series of staff-consultation meetings to gather opinions, ideas and suggestions on the ministry's vision, values and directions. The second step was to take all the information gathered at the meetings and develop concrete results from the data.

Hundreds of pages of comments and suggestions for improvements were collected from the more than 1,200 participants at the February and March, 1990 meetings. The comments offered in the group discussions indicated many employees felt the ministry needed to focus on its customer service practices. It was also recognized that the ministry's public education and communications capabilities could be expanded. Other suggestions included more responsive legislation, the use of plain-language forms, increased staff training, and improved career-development opportunities.

Divisional- and corporate-action teams were formed in 1990-91 to sift through the information and to implement the employees' ideas and suggestions. Four corporate-action teams were created: Business Decisions, Training and Development, Communications, and Customer Service. The teams spent the summer and fall of 1990 examining ministry-wide issues and made recommendations to the ministry's management committee in October and November of the same year.

The recommendations included introducing an employee-of-the-year award program, developing new policies and guidelines in the areas of secondments, acting assignments and other training and development initiatives for employees, three days of training a year per employee, and the creation of a Customer Service Council. All recommendations were accepted and an implementation plan was developed and put into action.

Suggestions from the meetings and recommendations from the action teams were also influential in the development of MCCR's *Strategic Directions for the 1990s* document (released in the spring of 1991).

One of the most frequent recommendations made by employees was that Setting Directions meetings be held every year. Planning began in March, 1991 for the second round of staff consultation meetings surrounding the theme "Quality service—it's our business."

Business Practices Division

The Business Practices Division fulfils a broad range of functions in Ontario's marketplace. It regulates specific industries, investigates consumer complaints, mediates disputes, and helps to develop new legislation when necessary. During fiscal year 1990-91, it was responsible for 20 consumer-related pieces of legislation.

The division is made up of three sections: Business Regulation, Consumer Services and Entertainment Standards. These branches cover individuals and companies involved with such diverse areas as real estate, motor vehicles, retail and wholesale travel, boxing and wrestling, financial collection agencies, door-to-door selling, and all licensed gaming in the province.

During 1990-91, the division reallocated both human and financial resources from areas involving comparatively low consumer risk to those of more-critical need. Responsibilities in some areas were combined, while others were specifically targeted at enhancing consumer protection. Throughout the process, the division worked closely with the Ontario Public Service Employees Union.

Shifts in the economy during 1990-91 found the division addressing several large-scale consumer-protection issues.

For example, in the real estate industry several businesses failed, leaving consumer deposits in trust accounts at risk. In these cases, immediate inspection and investigation helped minimize consumer loss and disruption of plans to purchase or sell individual homes.

In response to a major business failure in the travel industry, the ministry and the Travel Industry Act Compensation Fund repatriated thousands of passengers from points around the world. Within days, a special consumer claim centre was set up to expedite processing of claims against the fund. Changes were made to the Travel Industry Act regulations in order to be able to react quickly in the future. As well, the Travel Industry Act Compensation Fund expanded its staff and hired a new full-time executive director.

Business Regulation Branch

The Business Regulation Branch oversees the offices involved in registering and regulating businesses under acts the division administers. During the 1990-91 fiscal year, the branch processed more than 150,000 registrations in regulated industries, including collection agencies, cemeteries, bailiffs, real estate brokers and salespeople, credit bureaus, motor-vehicle dealers and travel retailers and wholesalers.

An improved computerized registration system, called "Sentry," was developed to replace the "Credits" system, in use since 1982. Sentry provides for greater automation using new technology and includes many functions which in the past were performed manually. (The first phase was implemented in May, 1991.)

In July, 1990, a consultation draft of a "Consumer and Business Practices Code" was released. The result of an extensive review of legislation and consultation with business and consumer organizations, the draft consolidated, updated and simplified existing consumer legislation to ensure a fairer marketplace. The new government is building on the consensus achieved around the draft, incorporating some of the comments that were received and moving ahead in other areas.

Bailiffs Act

Private bailiffs regulated under this act are not the same as court-appointed bailiffs. Application for appointment as a private bailiff must be made to

the sheriff in the county in which the person plans to carry out business. If there is seen to be a need for the service in the county, the sheriff will recommend the applicant's appointment.

The office of the registrar screens and interviews applicants before their appointment is approved by the minister.

Any complaints about and investigations of private bailiffs are handled by the sheriff on behalf of the registrar. There are more than 180 private bailiffs appointed under the act.

Cemeteries Act

The Cemeteries Regulation Section regulates more than 4,800 cemeteries, crematoria, mausolea and columbaria in Ontario. The office approves new cemeteries and additions and alterations to existing cemeteries. It also deals with the discovery of unmarked burial sites and closing existing cemeteries.

The new Cemeteries Act, which received royal assent in 1989-90, is awaiting proclamation while regulations are developed. When proclaimed, it will provide stricter controls to ensure greater protection of cemetery care-and-maintenance funds. The new act will also require licensing of cemetery owners and salespeople for the first time—another means of protecting consumers.

Currently, in Ontario, there is more than $180 million in care-and-maintenance funds and $32 million in pre-need trust funds.

Collection Agencies Act

This act registers and regulates the activities of the 120 collection agencies operating across Ontario, as well as more than 1,000 collectors in the province. Collection practices are clearly defined and enforced through the administration of this act.

Consumer Protection Act

The Consumer Protection Act regulates credit transactions and certain types of consumer contracts, known as "executory contracts."

Consumer Reporting Act

Consumer reporting agencies, such as credit bureaus, are regulated under this act. Legislation sets out the kind of information a consumer reporting agency can provide and how it can be used. This protects consumers by preventing the use of outdated or inaccurate information.

Condominium Act

The office that administers the Real Estate and Business Brokers Act is also responsible for the Condominium Act. This statute provides guidelines for the orderly operation of condominiums and offers various remedies for all parties involved with condos, from the developer to the buyer.

In 1990-91, an in-depth review of the act was under way. Revisions to the act will improve consumer protection and better reflect the current condominium marketplace.

Each year, the office responds to more than 15,000 public inquiries. Current estimates show that 50 per cent of condominium units are rented, particularly in large urban areas like Toronto. During the fiscal year, condominium sales represented approximately 25 per cent of the residential market with predominance in the Metro Toronto area. More than 3,200 condominium corporations operate in Ontario, representing roughly 279,000 individual units.

Motor Vehicle Dealers Act

The chief concern of this office is to ensure consumers receive fair treatment in their transactions with motor-vehicle dealers. News releases on automobile-related issues and concerns helped the ministry achieve its goal of improving consumer education. In 1990-91, industry education initiatives included 15 public-speaking engagements around the province.

During the fiscal year, comprehensive advertising guidelines were also published and distributed throughout the province. As well, the registrar proposed to refuse or revoke 177 registrations and issued 19 cease-and-desist orders along with 78 warning letters for misleading advertising. The office answered more than 17,000 requests for information.

Motor Vehicle Dealers Act Compensation Fund

The fund protects consumers in their dealings with registered motor vehicle dealers. Its board of trustees approved 36 claims totalling $56,581.95 in payments to consumers. The fund is entirely financed by the registered motor vehicle dealers in the province. Its board of trustees includes representatives from the Consumers' Association of Canada, the legal and accounting professions, the Ontario and Toronto Automobile Dealer Associations and the Used Car Dealers Association of Ontario.

Ontario Motor Vehicle Arbitration Plan

The Ontario Motor Vehicle Arbitration Plan (OMVAP) is a unique co-operative program between the automobile manufacturing and importing industries, consumers and the ministry to arbitrate and resolve disputes over automobile defects. In 1990-91, OMVAP had 1,994 enquiries and settled 376 files. Disputes involving domestic manufacturers are settled through Better Business Bureaus and those involving import-vehicle manufacturers through the Arbitration and Mediation Institute of Canada.

Settlements were 85 per cent in favor of consumers and included 27 buy-backs, seven replacement-vehicle awards, and 64 cases where reimbursement for repairs was ordered.

In the fall of 1990, improvements were made to the agreement between a consumer and manufacturer about when to go to arbitration. These changes included a formula for calculating vehicle value, provisions for out-of-pocket expenses and an opportunity for a second hearing in cases involving repair awards.

Paperback and Periodical Distributors Act

There were 62 distributors of paperbacks and periodicals in the province registered under this act during the fiscal year. Canadian ownership requirements are part of the criteria for registration.

Real Estate and Business Brokers Act

In 1990-91, the recessionary economy turned the buoyant real estate market into one of decline. The number of registrants decreased, while the number of public complaints tripled.

An advisory committee was established to help the ministry review the act and develop proposals for a revised Real Estate and Business Brokers Act (REBBA). The REBBA Review Advisory Committee is made up of representatives from the ministry, the Ontario Real Estate Association, the Consumers' Association of Canada, the Canadian Bar Association and the Ontario Business Brokers Association.

FAST FACTS:	'90-'91
Registered salespeople and brokers	**59,074**
Consumer complaints received	**1,481**
Compliance actions	**831**
Public information requests	**86,200**

Travel Industry Act

Through the Travel Industry Act, the ministry protects consumers who purchase travel services in Ontario. This legislation requires that all travel companies in the province register with the ministry and provides for a compensation fund to reimburse consumers when prepaid travel services are not provided. It also sets standards for advertising and demands full disclosure of travel information to consumers.

During the year, the travel registrar's office carried out 4,100 financial reviews and responded to 3,900 information requests. At year end, there were 3,068 travel businesses registered with the ministry.

Travel Industry Act Compensation Fund

The Ontario Travel Industry Act Compensation Fund is an industry-financed organization which compensates consumers who paid for, but did not receive, travel service because of bankruptcy or other business failure. The fund also has the ability to bring home travellers who are stranded abroad when their trips are disrupted.

Consumers can make a claim against the fund, provided the travel agent dealt with is properly registered.

In 1990-91, the compensation fund made payments to consumers totalling $7.6 million. This increase from the previous fiscal year's total of $343,100 was largely the result of numerous financial failures throughout the industry—most notably Thomson Vacations, which was placed into receivership on April 27, 1990. Approximately 20,000 Ontario consumers were affected when the company closed its doors, representing the largest failure of its type ever experienced in Ontario's travel industry.

The fund is administered by a board of trustees appointed by the lieutenant-governor-in-council. To meet the increasing demands and complexity of the fund, the fund appointed its first-ever executive director, Ralph L. Beatty, in October, 1990 to respond to these challenges.

Consumer Services Branch

This branch is made up of two sections: the investigation and enforcement section and the consumer services bureaus. The bureaus are located in Toronto, Windsor, London, Hamilton, Peterborough, Ottawa, Sudbury and Thunder Bay.

The investigation and enforcement section conducted more than 500 investigations in 1990-91. These involved almost every area the division covers. More than 800 charges were laid. The following examples are typical of circumstances uncovered by the investigation and enforcement office in 1990-91 after inspections or after receiving consumer complaints:

- An employee of an Oshawa health club charged under the Prepaid Services Act was sentenced to perform 256 hours of community service in a fitness centre for senior citizens, in addition to making restitution of $15,000 to consumers. The club had sold memberships before the building was opened. When it failed to open or refund money to consumers, the ministry launched an investigation.
- A Hamilton-area meat seller was sentenced to six months in prison and fined $3,000 under the Business Practices Act for two transactions. In one case, he accepted $450 from a Toronto woman but failed to deliver a used freezer and frozen meat as promised. In a second case, he persuaded a consumer with serious health problems to buy frozen meat, then returned and sold the consumer more meat and a "free" freezer. The consumer paid more than $3,000 for meat and a freezer worth about $1,200.

Consumer services bureaus, the other section of the branch, advise consumers of their rights and responsibilities, mediate consumer complaints and inspect regulated businesses to make sure they're complying with legislation.

Bureau staff also help the ministry educate the public on consumer issues by speaking to schools, community-interest groups and the media. They attended over 100 speaking engagements in 1990-91.

During the year, the top three areas of complaint were refunds and exchanges, car purchase and repair and fitness clubs.

Examples of other typical complaints and mediation results include:

- A Sudbury-area consumer bought a suite of furniture and was promised delivery within six to eight weeks. When it still had not arrived after 20 weeks, the consumer contacted the ministry. With the ministry's assistance, the consumer was able to cancel the contract and was reimbursed the $1,200 deposit.
- An Oakville consumer signed a contract for renovations to his home, making a $10,000 deposit. When the estimated cost of the work rose from $26,000 to $38,000, the consumer tried to cancel the contract, but the renovator refused. Through the ministry's intervention, the contract was cancelled and the full deposit returned.

FAST FACTS:	'90-'91
Investigations	
Files opened	**524**
Files closed	**428**
Charges laid	**810**
Total fines and restitution payments	**$378,881**
Consumer Services	
Complaints mediated	**9,651**
Money saved and recovered for consumers through mediation	**$784,500**
Compliance	
Inspections conducted	**864**

Entertainment Standards Branch

Office of the Athletics Commissioner

The athletics commissioner's office administers the regulations of the Athletics Control Act.

Judges, referees, timekeepers, physicians and fighters involved in boxing and wrestling are licensed through the commissioner's office to promote safety and to maintain a high standard of integrity within the sports.

During 1990-91, licences were issued for 19 boxing matches (four of which were cancelled) and 54 wrestling matches.

Lotteries

The lotteries office tries to ensure a fair deal for players in social gaming in Ontario, while maximizing the funds raised for charitable purposes and community improvement. In co-operation with municipalities, the office licenses and regulates bingos, "break-open ticket" events, raffles and Monte Carlo nights operated by charitable and religious organizations, agricultural fairs and carnivals. Licensed charitable gaming is a $1.5-billion industry in Ontario.

The ministry implemented a moratorium on the licensing of bingo events in new commercial facilities in August, 1989. Still in effect, its purpose is to control the growth of commercial halls until legislation governing the commercial sector is in place.

Although the ministry introduced, for first reading, the Gaming Services Act on June 27, 1990, the legislature was dissolved shortly thereafter. The ministry, however, is currently in the process of finalizing its study of the charitable gaming marketplace with a view to creating a new regulatory framework.

During the year, the lotteries office issued more than 5,000 licences; 2,501 were for bingos, 721 for Monte Carlo nights, 1,048 for raffles, and 635 for "break-open ticket" events. In addition, it issued 166 other licences for fairs and exhibitions.

The office's investigation and enforcement section opened 164 files relating to investigations and complaints and conducted over 75 audits.

Theatres

The section issues licences and enforces the provisions of the Theatres Act.

During the year, the section issued 6,939 licences, including 6,117 retail licences. It issued 298 licences to theatres, 132 to film distributors, 286 to projectionists, 75 for projection equipment and 31 for theatre venues.

The Ontario Film Review Board classifies films and videos in Ontario, as required by the Theatres Act. The board, made up of community members appointed by the lieutenant-governor-in-council, reports to the Ontario legislature through the Minister of Consumer and Commercial Relations.

Of the 1,941 films and videos reviewed in 1990-91, five per cent received a Family classification, 35 per cent were classified Parental Guidance, 28 per cent were rated Adult Accompaniment, and 32 per cent received a Restricted classification.

All information related to the decisions of the review board is accessible to the public. During the year, the board received more than 150 requests for information about Ontario's film classification system, including the summary reports prepared for each film. More than 200 media representatives, students and other visitors attended screenings in the board's office.

Ontario New Home Warranty Program

The Ontario New Home Warranty Program (ONHWP) is an independent, non-profit corporation that administers the Ontario New Home Warranties Plan Act on behalf of the ministry.

The act requires that all builders or vendors of new homes register with the program and enrol each new home they offer for sale.

Buyers get deposit coverage for up to $20,000 and warranty protection to a maximum of $100,000 for each home enrolled. Warranty coverage includes a one-year builder's warranty against original defects or infractions of the Ontario Building Code, a two-year builder's warranty against foundation cracks that leak water to the basement from outside the building, as well as a two-year warranty on all electrical and mechanical systems. The warranty protection against major structural defects was extended from five to seven years.

Builders or home buyers involved in disputes can ask the ONHWP to conciliate, and if necessary can appeal the program's decision to the Commercial Registration Appeal Tribunal (CRAT). The program has eight regional offices throughout the province.

Discriminatory Business Practices Act

Report of the director

The Discriminatory Business Practices Act was proclaimed on November 9, 1978. The purpose of the act is to prevent discrimination in the business community on the basis of race, creed, color, nationality, ancestry, place of birth, sex or geographical location.

Provision is made for orders for compliance, assurances of voluntary compliance and enforcement of orders and assurances.

Section 17 of the act requires that the director under the act shall report annually to the minister on the enforcement of this act.

No assurances of voluntary compliance were entered into during the period April 1, 1990, to March 31, 1991, nor were any cease-and-desist orders issued. (See following note on subsequent assurance of voluntary compliance.)

Only one formal complaint was lodged with the ministry by March 31, 1991; some enquiries were received. These enquiries in general centred around clarification of what the act covers.

The ministry received 11 reports of requests for invitations to tender, purchase orders, a letter of credit and the issuing of a letter of certification which contained clauses of a discriminatory nature. All 11 reports included a response to the request as required by Section 5 (8) of the act. In every instance, the companies responded by making positive statements of origin or declining the invitation to bid.

No person was convicted of an offence during the period April 1, 1990, to March 31, 1991.

Ontario Science Centre Investigation

The Ministry of Consumer and Commercial Relations initiated an investigation of the Ontario Science Centre on November 16, 1990, under the Discriminatory Business Practices Act. The Centre had entered into an agreement which breached the legislation.

An assurance of voluntary compliance was undertaken by the Science Centre early in the following year to prevent future contracts containing discriminatory clauses from being signed. The assurance was signed on April 3, 1991, and tabled in the legislature.

Acts Administered:

Athletics Control Act
Bailiffs Act
Business Practices Act
Cemeteries Act
Collection Agencies Act

Condominium Act
Consumer Protection Act
Consumer Protection Bureau Act
Consumer Reporting Act
Debt Collectors Act
Discriminatory Business Practices Act
Funeral Directors and Establishments Act
Motor Vehicle Dealers Act
Motor Vehicle Repair Act, 1988
Paperback and Periodical Distributors Act
Prepaid Services Act, 1988
Real Estate and Business Brokers Act
Residential Complex Sales Representation Act
Section 190 of the Criminal Code
Theatres Act
Travel Industry Act
Ontario New Home Warranty Plan Act (monitor only)

Assistant Deputy Minister:
W.E. Steinkrauss

Director of Business Regulations:
D.B. Brown

Director of Consumer Services:
G. Platt

Director of Entertainment Standards:
J.S. Chalmers

Registration Division

The division's goal to provide quality service to consumers, business and other government agencies continued in 1990-91. Programs designed to improve service were introduced in several areas which have direct contact with both private-sector and government clients.

The magnitude of the division's role becomes apparent when one considers that all Ontario residents will probably, at one time or another, come in contact with the Registration Division. At the very least, the average Ontarian can expect to come into contact with the Office of the Registrar General to obtain birth, marriage or death certificates.

The division's mandate is shared among four branches and three offices: Companies Branch, Real Property Registration Branch, Personal Property Security Registration Branch, Office of the Registrar General, the Strategic Alliance Liaison Office, the Land Related Information Systems Office and Legal Services.

Companies Branch registers sole proprietorships and partnerships, incorporates businesses and not-for-profit organizations, licenses foreign corporations and provides access to public records filed with the branch on these enterprises. All real estate sales and land-title transactions are recorded by the Real Property Registration Branch via the province-wide network of land registry offices. The Personal Property Security Registration Branch registers personal property that has been pledged as collateral. The Office of the Registrar General is responsible for maintaining records of all births, marriages, deaths and divorces, as well as processing personal name changes.

Companies Branch

During fiscal 1990-91, Companies Branch continued to simplify processes to provide better customer service. An automated system was introduced to produce certificates of status and to simplify the process for issuing letters-of-patent for not-for-profit organizations.

The Business Names Act, 1990 received royal assent on June 21, 1990 (and was proclaimed on May 1, 1991). The act replaced outdated legislation regarding the acquisition and use of business names for enterprises in all business sectors.

The Business Information Statute Law Amendment Act, 1989 was proclaimed in force on January 28, 1991, affecting corporate and limited-partnership statutes. The changes contain provisions to encourage compliance with the law, remove certain burdensome reporting requirements, and offer better provisions for reactivating dormant corporations. The amendments also provide for a special filing of information used to create the database for the Ontario Business Information System (ONBIS).

The ONBIS computer system was developed to provide a database of important registration information. The new system, which included the automation of a number of processes, has reduced the amount of time needed to provide service to branch clients. It also made information on 1.8 million enterprises more accessible to government and private-sector clients.

Companies Branch customers and staff have already benefited from features of the new automation. Among the improvements put in place was an automated search facility to provide quicker access to registered business names.

FAST FACTS:	**'89-'90**	**'90-'91**
Corporations on record	526,000	**552,000**
Foreign corporations included in above	3,000	**3,200**
Partnerships, sole proprietorships and business names on record	711,000	**732,000**
Incorporations	58,000	**45,200**

Partnerships, sole proprietorships, and business names registered	154,000	**137,400**
Public searches of corporation records	365,000	**337,700**
Public searches of unincorporated entities	111,000	**101,300**

Real Property Registration Branch

The Real Property Registration (RPR) Branch stressed customer service and providing easier access to its records during the 1990-91 fiscal year.

Programs to improve service could be found in many areas of RPR. Self-service initiatives were put in place wherever possible in the 65 land registry offices located throughout the province, allowing users to help themselves. Procedures to register condominium plans were also simplified.

To better serve clients, a number of land registry offices have extended their office hours on the traditionally busy days of the month. RPR also worked with the Housing Advocacy Branch of the Ministry of Housing to develop a speedier way to process affordable-housing applications.

Land Related Information Systems

Automation of land registration records went full force during the fiscal year. The Land Related Information System (LRIS) played a major role in the automation of the province's land registration record-keeping system, POLARIS (Province of Ontario Land Registration System).

Property maps continued to be converted to a computerized land-titles registration system. The conversion of properties governed by the Registry Act was extended to those covered by the Land Titles Act after a successful pilot project in London.

In February, 1991, the government of Ontario decided to proceed with a strategic private-sector alliance on POLARIS. Real/Data Inc. was selected as its partner in the arrangement. The partnership has a dual mandate: to implement POLARIS province-wide; and to develop an internationally competitive land-information system using POLARIS as the catalyst.

In 1990-91, property registrations converted to automation totalled 75,875 in Metropolitan Toronto, 18,760 in London, and 12,700 in Chatham.

Personal Property Security Registration Branch

Easier client access to information continued to be the Personal Property Security Registration (PPSR) Branch's goal in fiscal 1990-91. Users of the Personal Property Security Registration system can now access the information electronically through the Barrie, Hamilton and Thunder Bay offices.

Two pilot projects were launched with private-sector clients to test the system. Clients were able to file information electronically as well as request access to the PPSR database. Upon successful completion of the pilots, the branch will officially introduce the new service to all major clients.

A computer terminal allowed walk-in clients in Toronto to access the database themselves rather than using the counter service. Terminals and printers were also installed where customers could use them in the London registry office in a continued effort to improve service.

The training of clients and users continued throughout the year with over 120 different organizations participating. Plans were put in place to allow clients to file information in an electronic format rather than paper documents. (These were later implemented in the Electronic Registration Act, proclaimed in November, 1991.)

The branch hired temporary staff to assist in the sorting and distribution of notices sent out to clients. The branch also introduced two new bulletin services to advise clients of technological changes and various aspects of the registration and enquiry process.

Office of the Registrar General

The Office of the Registrar General continued to plan for its April, 1991, relocation to Thunder Bay.

More than 10.4 million documents were converted to electronic discs to make the move easier. Negotiations were also concluded to transfer many of the paper records of vital statistics on births, deaths and marriages to the Archives of Ontario.

Statistics for 1990-91 show an increase of 17,000 in birth registrations, indicating a trend in the baby boom generation towards starting families.

FAST FACTS:	'89-'90	**'90-'91**
Documents issued	518,000	**464,000**
Genealogical searches	5,000	**3,500**
Marriages registered	79,000	**82,000**
Births registered	143,000	**160,000**

Acts Administered:

Boundaries Act
Business Information Statute Law Amendment Act, 1989
Business Corporations Act, 1982
Certification of Titles Act
Change of Name Act, 1986
Condominium Act
Corporations Act
Corporations Information Act
Extra-Provincial Corporations Act, 1984
Land Registration Reform Act
Land Titles Act
Limited Partnerships Act
Marriage Act
Partnerships Act
Partnerships Registration Act
Personal Property Security Act, 1989
Registry Act
Repair and Storage Liens Act, 1989
Vital Statistics Act

Assistant Deputy Minister:
A.F. Daniels

LRIS Executive Director:
R.A. Logan

Director of Real Property Registration:
C.D. Kirsh

Director of Personal Property Registration:
D.H. Georgas

Director of Companies Branch:
D.S. Nagel

Deputy Registrar General:
C. La Chapelle

Technical Standards Division

The Technical Standards Division tackles public-safety issues through activities such as registration, inspection, certification and licensing in its four areas of responsibility: fuels safety, pressure vessels safety, elevating and amusement devices, and upholstered and stuffed articles.

The division also assures the safe operation of many different types of facilities and equipment through the establishment and review of numerous safety standards in co-operation with other technical-safety agencies.

Faced with a shortage of qualified labor in the private sector, the division has been exploring new recruitment sources for its inspection and technical staff. The Elevating Devices Branch developed an entry-level training program for inspectors and began recruitment at Ontario colleges and technical schools to attract students to the field. The pilot program was highly successful and will be a part of the division's staffing strategy for the foreseeable future.

The division is moving along quickly in developing electronic LRC (licensing, registration and certification), inspection and engineering data banks for the planned computerized risk-assessment system. The new computer system is designed to help spot emerging public safety risks and allows the division to deploy its resources where the need is greatest. The system is scheduled for implementation in 1992.

The role of the Technical Standards Division also reflects the public's growing concern about energy conservation and environmental issues through its increasing involvement in the areas of natural-gas vehicles, underground fuel storage tanks, retrofitting conventional power-generating stations and reducing use of environmentally damaging substances such as CFCs.

Elevating Devices Branch

Fiscal year 1990-91 was eventful for the Elevating Devices Branch, which is responsible for the inspection of Ontario's elevators, escalators, construction hoists, ski tows, go-karts, amusement rides and related devices to ensure safety standards are met.

Many of the recommendations of the Ontario Elevator Safety Task Force, which was established during the fiscal year, are being implemented. The inspector-training project started last year to expand the branch's number of licensed elevator inspectors is also well under way. The three trainees, who were hired from community-college programs, have shown rapid progress and proficiency during the first year of the three-year training program. An additional six trainees will join the program during 1991.

The branch was also involved in a number of lengthy and complex investigations related to accidents and generic equipment faults. One investigation focused on a type of elevator powered by a hydraulic piston and cylinder which are buried underground. In Thunder Bay, an accident occurred when one of these cylinders failed. The elevator descended rapidly when hydraulic fluid escaped from the cylinder. The investigation following this accident led to elevator safety-code changes calling for protection of cylinders against corrosion.

Since the ministry assumed responsibility for regulating Ontario's amusement devices three years ago, the branch has earned a considerable reputation as experts in the regulation of these intricately engineered products. This design-review and inspection expertise has been used as a resource by other jurisdictions.

Virtually all amusement devices are designed and manufactured in the United States or

overseas, and there is continuing concern that no international standard exists. The Elevating Devices Branch is co-operating in the creation of a model standard through the International Association of Amusement Parks.

FAST FACTS:	'89-'90	'90-'91
Investigations	427	**317**
New installation designs registered	2,221	**2,337**
New installation inspections	2,023	**1,862**
Periodic inspections	7,798	**7,123**
Re-inspections	6,919	**6,189**

Fuels Safety Branch

The Fuels Safety Branch oversees the safe storage, transportation, handling and use of liquid and gaseous fuels throughout the province. These fuels include gasoline and associated products, home-heating oil, diesel fuel, propane and natural gas.

The branch's goals include the protection of the public, property and the environment. Environmental concerns and propane safety were the focus of much public attention and branch activities during 1990-91.

Branch responsibilities include inspections, the investigation of fuel-related accidents, shutting down unsafe equipment and facilities, imposing fines and laying charges under the Provincial Offences Act.

Requirements under the Gasoline Handling Act and Code for underground fuel-storage tanks are the most advanced in Canada. Leaking tanks can create extensive environmental and safety hazards. Tanks which had not been upgraded or replaced and did not meet safety standards as of January, 1991, are now illegal to use. The penalties for non-compliance are stiff: conviction carries fines of up to $25,000 for private owners and $100,000 for corporate owners, or a year in jail, or both.

In certain circumstances, the branch will permit owners to use non-leaking tanks which have not been upgraded until January, 1992. After the final deadline has passed, no extensions will be permitted.

The branch continued to chair the Government-Industry Committee on the Siting of Propane and Natural Gas Transportation Fuel Facilities. The committee is reviewing the use of propane and compressed natural gas as motor vehicle fuels, and how these fuels affect public safety. A final report is expected by early 1992.

The branch continues to participate in public-education programs by producing brochures on such topics as safety in gasoline service stations and propane barbecue and propane refrigerator safety.

FAST FACTS:	'89-'90	'90-'91
Investigations	483	**579**
Inspections	9,091	**10,697**
Prosecutions	65	**71**
Provincial Offence Notices issued	98	**123**
Operators' licences (service stations, propane outlets, tank trucks and bulk plants)	12,724	**13,121**
Contractor registrations (natural gas, propane, fuel oil and petroleum products)	3,853	**4,154**
Certificates issued (gas and propane fitters, oil-burner mechanics and pipeline inspectors)	73,168	**72,724**

Pressure Vessels Safety Branch

Pressurized lines and equipment are found everywhere across Ontario. When they fail, the results can be catastrophic. They're placed under sidewalks and roads and in apartment buildings, schools, petrochemical plants, nuclear and thermal generating plants and numerous other facilities. The Pressure Vessels Safety Branch is responsible for making sure the boilers and pressure vessels, pressure-piping systems and refrigeration equipment used throughout Ontario are manufactured according to safety standards and used safely.

During the year, the branch completed technical and legal reviews of proposed changes to the Operating Engineers Act to increase safety in Ontario's operating plants. Suggested

amendments to the act would: improve the safety of the general public and workers in and around operating plants in Ontario; address recent technological developments in the refrigeration, air-conditioning and compressor industry; make the act easier to understand and administer; and target improvements in environmental protection.

Major branch projects during 1990-91 included the completion of standards for compressed-natural-gas vehicle-mounted fuel tanks and fuel-storage tanks. The standards were created in partnership with jurisdictions and standard-setting authorities in Canada and other countries.

The branch also played a lead role in completing major revisions to a national standard which covers the design, construction, inspection, operation and repairs of pressure-containing systems.

Inquest recommendations regarding a fatal accident at Canada Packers' ammonia-refrigeration plant in Toronto two years ago were presented this year. The branch responded by developing standards for improved instrument control of these refrigeration plants and similar equipment used at many ice arenas in Ontario. In-service inspection of these facilities was also increased during the fiscal year.

FAST FACTS:	'89-'90	**'90-'91**
Designs reviewed and registered	3,314	**3,438**
Welding procedures reviewed and registered	821	**826**
Quality-assurance programs audited:		
Domestic	82	**76**
Overseas	3	**1**
Inspections:		
In-service	4,966	**3,692**
Custom fabricated	51,556	**41,523**
Multiple (mass-produced vessels)	105,076	**77,479**
Welders certified	17,277	**17,790**
Operating engineers:		
Certificates of qualification issued	1,148	**1,144**
Certificates of qualification renewed	8,321	8,000

Upholstered and Stuffed Articles Branch

Safeguarding the Ontario public from the use of unclean or used fillings in articles ranging from stuffed animals to armchairs is the responsibility of the Upholstered and Stuffed Articles Branch.

Anyone who manufactures stuffed articles for sale in the province or renovates upholstered furniture or other items must be registered with the branch and fasten the proper stuffing-identification label to their products.

During the past three years, the number of home hobby and craft operators, renovators and manufacturers who register with the ministry has increased by over 39 per cent. Many of the registrants are offshore manufacturers who export goods to Ontario—regulated primarily through inspections at wholesale, distribution and retail outlets.

The branch encourages Ontario's manufacturers and importers to guarantee the individual quality and safety of the millions of regulated articles they sell throughout the province each year.

During 1990-91, random inspections by ministry inspectors resulted in the re-labelling of over 228,000 items.

FAST FACTS:	'89-'90	**'90-'91**
Inspections	2,738	**2,996**
Registrations	4,284	**4,438**
Articles laboratory tested	688	**1,035**

Acts Administered:

Amusement Devices Act
Boilers and Pressure Vessels Act
Elevating Devices Act
Energy Act
Gasoline Handling Act
Operating Engineers Act
Upholstered and Stuffed Articles Act

Assistant Deputy Minister:
G.H. Mills

Director of Elevating Devices Branch:
T.G. Smith

Director of Fuels Safety Branch:
R. Clendining

Director of Pressure Vessels Safety Branch:
G. Grodecki

Director of Upholstered and Stuffed Articles Branch:
M.A. Fitzpatrick

Policy and Administration

Information Technology Division

The mandate of the Information Technology Division (ITD) is to plan and manage technology within the ministry. To achieve this, ITD provides a skills base of qualified professionals, system development, network management and training. It also establishes the technical architecture designed to help achieve MCCR's business goals.

The division sets standards for data, hardware and software, and operational management of systems. This ensures the ministry programs are aware of corporate interests in maximizing investment and achieving benefits, so that management can match their decisions to overall plans.

ITD has taken a leadership role in developing and marketing the use of technology for improving ministry services and cost effectiveness. The division has become a full partner with the program areas in taking responsibility for the measurable success of information technology projects.

1990-91 was the second full year of the ministry's information technology strategic plan, involving three significant activities:

- developing and implementing several key computer systems;
- expanding the ministry network and office automation; and
- planning for benefits achieved through automation in the ministry.

Information Systems Services Branch

This branch managed the development and technical implementation of several new computer systems for the ministry in the past year:

- corporate financial system (ABACUS),
- registration and licensing system for the Business Practices Division (SENTRY),
- records management and retrieval system for the Office of the Registrar General using imaging technology,
- complaints-handling system for the Consumer Services Branch,
- registration and licensing system for the Liquor Licence Board,
- major upgrade and enhancement to the Personal Property Security Registration system to enable on-line retrieval and registration directly by the branch's clients, and,
- registration and licensing system for the Lotteries Branch.

Information Technology Planning Branch

During 1990-91, this branch focused on planning the management, organizational and technological changes required to achieve the benefits of the ministry automation program. These included:

- tendering for voice-processing technology for the Consumer Information Centre and Companies Branch,
- developing an information-technology roles and responsibilities framework for the ministry,

- developing a system for benefits management for information technology investment,
- rationalizing the forms and records-management activities of the ministry and automating the forms-development process, and
- developing an information-management policy and data standard for information sharing and distribution within the ministry, government and the private sector.

Legal Services Branch

The Legal Services Branch's twin goals of progressive consumer and business partnerships and improved customer service were evident throughout the year, as the branch participated in the development and drafting of a number of pieces of legislation during the fiscal year.

One major initiative was the revision of laws governing the sale, service and consumption of liquor, the Liquor Licence Act, 1990, which was proclaimed on September 15, 1990.

Other acts approved by the legislature were the Business Names Act, 1990, the Easement Statute Law Amendment Act, 1990 and the Vital Statistics Amendment Act, 1990. In addition, both the Gaming Services Act, 1990 and the Change of Name Act, 1990 received first reading. A consultation draft for new consumer and business practices legislation was circulated in July, 1990.

The branch participated in drafting the 50 regulations filed during this period. Key among these were regulations under the Liquor Licence Act, 1990 and the Funeral Directors and Establishments Act, 1989.

In addition to preparing legislation, the branch supports ministry activities by representing it at administrative tribunal hearings and in prosecutions, and offers advice and consultation on ministry legal matters.

Policy and Planning Branch

Beverage alcohol and telemarketing were just two of the hot issues MCCR's Policy and Planning Branch dealt with in 1990-91.

Composed of three sections—strategic planning, agency policy analysis and ministry policy analysis—the branch is responsible for analysis and development, liaison with other jurisdictions and issues management.

MCCR relies on the strategic-planning section to analyse trends and emerging issues that could affect the ministry. The section was heavily involved in 1990-91 in the initial planning of the **Setting Directions for the 1990s** annual staff-consultation meetings. The project is described in more detail in the first chapter of this report.

The agency policy-analysis section of the Policy and Planning Branch completed negotiations on behalf of Ontario for the conclusion of the Intergovernmental Agreement on Beer Marketing Practices. This agreement went into effect on January 1, 1991.

The agency section participated with the federal government in preparation of the government's defence for international challenges of liquor board practices.

A complete review of Ontario's consumer protection legislation continued in 1990-91, with the ministry area of the Policy and Planning Branch playing a key role.

The section also continued to participate in a number of federal-provincial-territorial working groups and was responsible for chairing the working group on telemarketing, which produced a report entitled **Telemarketing in Canada** in February, 1991.

Director:
J.S. Feinberg

Corporate Services Division

Four branches provide corporate management and administrative services to ministry programs and many associated agencies, boards and commissions of the Ministry of Consumer and Commercial Relations and the Ministry of Financial Institutions.

The division is composed of Communications Services, Finance and Administration, Human Resources and the Internal Audit and Operational Review branches. It also includes the offices of the Freedom of Information Co-ordinator and the French Language Services Co-ordinator.

Communications Services Branch

The branch's two sections, News and Information and the Consumer Information Centre, inform Ontario residents about ministry issues, goals, programs and legislation.

In 1990-91, the branch continued to focus on innovative ways to deliver consumer information, in response to the many different needs and interests of Ontario consumers. For example, the Not-for-profit Incorporator's Handbook was transcribed to audio tape by the CNIB for visually-impaired clients.

The branch sought to reach senior consumers through participation in the Good Age consumer show, and continued to provide timely articles and radio tapes on consumer issues to media outlets throughout the province.

Information brochures on heating safety, designed to promote safe cleaning and handling of household heating units, were published and distributed in Spanish, Portuguese, Greek, Chinese, Italian, English and French. Print and television ads in these languages invited Ontario consumers to call or write to receive a copy of the brochure.

Another key brochure, Registering a Business Name in Ontario, was also produced in seven languages to provide Ontario business owners with up-to-date information on ministry legislation affecting them.

Approximately 368,000 consumer information brochures on topics ranging from car repair to travel were distributed during the year.

During National Consumer Week, the news and information section produced a series of radio interviews highlighting consumer laws in Ontario and contributed to a community-activity guide designed to be used across the country.

Throughout the year, the section responded to more than 1,715 media calls and 763 public inquiries.

The branch also represented the ministry on the Federal/ Provincial/Territorial Task Force on Consumer Education and Plain-Language, which encourages co-operative project development and the sharing of educational resources.

Other projects designed to reach out to communities were carried out by the Consumer Information Centre. This section sought to answer the needs of Ontario community and school educators through its education development programs, offering classroom-tested consumer-information materials and providing direct assistance to 167 educators through workshops and consultations. The centre also responded to about 140,000 telephone, in-person and mail consumer inquiries in both English and French during the year.

Finance and Administrative Services Branch

The branch meets ministry needs in the areas of accounting, operational and financial planning, facilities management, fleet management and office and supply procurement. Last year, the branch's three sections worked together to develop a major new financial-information system (FIS) providing on-line access for the input and retrieval of financial data. Through this team approach, the major portion of the project was completed during the year.

The planning and budgeting services section prepares the ministry's annual estimates submission, in addition to co-ordinating operational planning, results management and financial reporting within the ministry.

The administrative services section introduced new programs to enhance security administration. It also developed new support systems for fleet, assets and waste management. The facilities management unit co-ordinated office space planning projects throughout the ministry. The unit worked closely with the Ministry of Government Services and ITD to facilitate acquiring space for ministry offices, lease renewals, relocating staff and installing and maintaining telecommunications. To enhance customer service, the unit also initiated the automation of support systems.

The supply and general services unit supported program delivery and maintained a high level of customer service to clients by co-ordinating the procurement of goods and services, mail service, copy centre and stockroom services.

Office of the Freedom of Information Co-ordinator

This office provides the ministry and its agencies with the necessary advice and support to meet the requirements of the Freedom of Information and Protection of Privacy Act. The primary objectives are to provide a right of access to information as well as to protect the privacy of individuals' personal information maintained by the ministry.

During the year, 202 requests for access to records were processed. Of these, 27 were requests for personal information and 175 were for general information. Businesses were the source of 93 of these requests, while 82 came from individuals and other sources.

Human Resources Branch

The branch offers human resources consulting services to all ministry programs, based on principles of employment equity.

Strategic directions and customer service were key areas of concentration during the fiscal year, as branch activities continued to focus on the effective integration of corporate initiatives with the ministry's operational goals.

Human resources services include organizational development and training, recruitment, classification, position administration, occupational health and safety issues, career counselling and human resources planning. The branch also administers payroll and benefits, and supports employee relations committees, which continue to promote open and co-operative employee-employer relations.

Internal Audit and Operational Review Branch

Branch activities are designed to help the ministry achieve effective program delivery. To this end, branch members review and appraise management, financial and information-technology controls throughout the ministry and provide assurance or recommendations for improvement. Staff also co-ordinate activity-review projects and maintain contact with the Office of the Provincial Auditor.

The branch conducts a full range of audits, including comprehensive, value-for-money, information-technology and financial/compliance audits. Other activities range from special investigations to critiques of draft policies and regulations. Increasingly, the branch has been called upon to work as an adviser to other program areas. In partnership with program management, audit staff also act as consultants in the development of major information systems. They help ensure project success, systems control, data integrity, security and auditability.

Office of the French-language Services Co-ordinator

The Office of the French-language Services Co-ordinator offers ministry managers advice and assistance on the effective delivery of services in French. The office helps determine the implications of the provincial language legislation for the ministry in conjunction with the Office of Francophone Affairs, monitors the delivery of French-language services by the ministry; and responds and assists in resolving public complaints about compliance.

Executive Director:
J.G. Walter

Director of Communications:
A.W. Campion

Director of Finance and Administration Services:
K. Gardner

Director of Human Resources:
S.D. Carlson

Director of Internal Audit:
E.J. Stephan

Freedom of Information and Protection of Privacy Co-ordinator:
M. Cash

French Language Services Co-ordinator:
R. Bourassa (acting)

Boards, Commissions & Tribunals

Commercial Registration Appeal Tribunal

At the request of members of the public, the tribunal conducts hearings related to decisions made by the ministry under a variety of acts. The table below indicates the applications received over the past two fiscal years.

FAST FACTS:	'89-'90	'90-'91
Liquor Licence Act	25	**8**
Ontario New Home Warranty Plan Act	189	**277**
Motor Vehicle Dealers Act	18	**31**
Real Estate and Business Brokers Act	39	**51**
Travel Industry Act	7	**12**
Other	12	**17**
TOTAL	290	**396**

Copies of the publication, *CRAT Summaries of Decisions*, are available from the Communications Services Branch, MCCR, (416) 326-8525.

Acts giving jurisdiction to the tribunal:

Bailiffs Act
Business Practices Act
Cemeteries Act
Collection Agencies Act
Consumer Protection Act
Consumer Reporting Act
Credit Unions and Caisses Populaires Act
Discriminatory Business Practices Act
Funeral Directors and Establishments Act
Ministry of Consumer and Commercial Relations Act
Mortgage Brokers Act
Motor Vehicle Dealers Act
Ontario New Home Warranties Plan Act
Paperback and Periodical Distributors Act
Real Estate and Business Brokers Act
Travel Industry Act
Upholstered and Stuffed Articles Act

Chairman:
J.R. Breithaupt

Liquor Control Board of Ontario

The Liquor Control Board of Ontario (LCBO) distributes beverage alcohol to consumers and licensed establishments through over 600 retail stores across the province.

FAST FACTS:	'89-'90	'90-'91
Sales ($000s)	2,006,975	**1,936,710**
Net income ($000s)	683,439	**642,807**
Permanent employees	3,396	**3,305**
Regular products listed	2,825	**2,564**
Self-serve stores in operation	609	**611**
Total stores in operation	623	**621**
Sales by LCBO stores (litres):		
(figures listed in 000s)		
Canadian spirits	51,038	**47,193**
Imported spirits	12,778	**12,347**
Canadian wines	25,829	**24,651**
Imported wines	45,124	**44,432**
Canadian beer	40,213	**36,630**
Imported beer	45,832	**29,208**
Total sales by LCBO stores	220,814	194,461
Sales by Ontario wineries and winery stores	8,573	**8,443**
Sales by breweries and Brewers' Retail stores	741,224	**736,680**

Copies of the LCBO annual report may be obtained by calling Communications Branch, Liquor Control Board of Ontario at (416) 864-6770.

Acts administered:

Liquor Control Act
Wine Content Act, 1988

Chairman:
Andrew S. Brandt

Liquor Licence Board of Ontario

The Liquor Licence Board of Ontario (LLBO) regulates and licenses premises where beer, wine and spirits are sold and served. The board also licenses and regulates manufacturers of these beverages, monitors the advertising of alcoholic beverages and issues special occasion permits and Ontario photo cards to be used as proof of age.

On September 15, 1991, amendments to the Liquor Licence Act became law. The revisions reinforce the responsible use, service and consumption of alcoholic beverages in the province, and provide for more realistic and enforceable rules relating to the consumption of liquor.

FAST FACTS:	'89-'90	**'90-'91**
Revenue	$427,406,789	**$447,183,034**
Expenses	$9,659,282	**$10,366,949**
Total licensed establishments	13,789	**14,504**
Hearings	240	**297**
Licences suspended	107	**118**
Licences revoked	53	**81**
Inspections	24,394	**23,529**
Photo cards issued	13,199	**13,844**
Special occasion permits issued	132,115	**119,495**

Act administered:

Liquor Licence Act

Chairman:
A. Karakatsanis

Ontario Racing Commission

The Ontario Racing Commission, an agency of the Ministry of Consumer and Commercial Relations, is the provincial authority responsible for governing, directing, controlling and regulating horse racing and race track operations throughout Ontario.

The commission's responsibilities include licensing all race track operators and racing participants, setting race dates at Ontario's 24 tracks, taking disciplinary action for rule violations and overseeing mandatory breathalyser and human drug testing.

An annual statistical report which covers racing activities in Ontario is available from the commission by calling (416) 963-0520.

FAST FACTS:	'89-'90	**'90-'91**
	$000s	$000s
Revenue from licensing, fines, penalties and miscellaneous	2,030	**2,172**
Commission expenditures	4,587	**4,890**
	(1989*)	**(1990*)**
Revenue from provincial tax on wagering	83,183	**85,285**
Tax rebate to industry	25,648	**27,038**

*** These figures represent calendar years**

Act administered:

Racing Commission Act

Chairman:
J.F. Drea

Financial Statement

Revenue

	1989-1990		1990-1991	
	$	%	$	%
Ministry Administration	45,835	.004	104,918	.009
Business Practices				
Business Regulation	8,358,295	.70	6,039,938	.49
Entertainment Standards	2,482,223	.21	2,676,591	.22
Total	**10,840,518**	**.90**	**8,716,529**	**.71**
Technical Standards				
Operating Engineers	393,036	.03	511,421	.04
Pressure Vessels	2,667,115	.22	3,347,604	.27
Elevating Devices	3,694,568	.31	4,522,456	.37
Fuels Safety	2,036,139	.17	2,724,514	.22
Upholstered and Stuffed Articles	638,495	.05	745,776	.06
Total	**9,429,353**	**.78**	**11,851,771**	**.96**
Regulation of Horse Racing	**2,029,839**	**.17**	**2,172,383**	**.18**
Registration				
Real Property Registration	59,947,819	4.99	55,318,996	4.50
Personal Property Security Registration	20,232,772	1.68	24,970,314	2.03
Companies	24,783,305	2.06	21,650,084	1.76
Registrar General	7,485,627	.62	8,205,492	.67
Total	**112,449,523**	**9.35**	**110,144,886**	**8.96**
Liquor Licence Board	**427,406,790**	**35.55**	**447,183,034**	**36.35**
Liquor Control Board Profits	**640,000,000**	**53.24**	**650,000,000**	**52.84**
Grand Total MCCR Revenues	**1,202,201,858**		**1,230,173,521**	

Financial Statement

Expenditures

	1989-1990		1990-1991	
	$	%	$	%
Ministry Administration	20,363,590	12.92	23,346,221	13.52
Business Practices				
Administration	645,094	.41	724,096	0.42
Business Regulation	5,016,667	3.18	11,579,833	6.71
Consumer Services	4,295,117	2.72	4,479,207	2.59
Entertainment Standards	2,567,527	1.64	2,500,122	1.45
CRAT	509,463	.32	574,690	0.33
Total	**13,033,868**	**8.27**	**19,857,948**	**11.50**
Technical Standards				
Program Administration	2,610,539	1.66	1,563,654	0.91
Pressure Vessels and Operating Engineers	4,151,909	2.63	4,460,510	2.58
Elevating Devices	3,722,336	2.36	4,065,908	2.36
Fuels Safety	3,860,235	2.45	4,342,028	2.52
Upholstered and Stuffed Articles	389,390	.25	394,642	0.23
Total	**14,734,409**	**9.35**	**14,826,742**	**8.59**
Regulation of Horse Racing	**35,881,779**	**22.76**	**31,928,346**	**18.50**
Registration				
Administration	882,156	.56	968,372	0.56
Real Property Registration	38,389,529	24.36	41,413,912	23.99
Personal Property Security Registration	6,758,146	4.29	7,050,339	4.08
Companies	7,088,834	4.50	11,940,388	6.92
Registrar General	7,035,436	4.45	6,866,371	3.98
Land Related Information Systems Implementation	3,795,934	2.41	4,064,351	2.35
Total	**63,950,035**	**40.57**	**72,303,733**	**41.88**
Liquor Licence Board	**9,659,281**	**6.13**	**10,366,949**	**6.01**
Grand Total MCCR Expenditures**	**157,622,962**		**172,629,939**	

** Excluding payments out of Special Purpose Accounts

Special Purpose Accounts (Net)*

	1989-1990 $	1990-1991 $
Business Practices Program		
Security Bond Forfeitures	(31,963)	189,942
Foreign Lands Deposits	83,973	(81,723)
Security Deposits		
Athletics Commission	1,204	(4,204)
Unclaimed Monies	(5,378)	137,965
Total	**47,836**	**241,980**
Registration Program		
Personal Property Security		
Assurance Fund	1,235,800	1,275,840
Total	**1,235,800**	**1,275,840**
Grand Total of Net Deposits to Special Accounts	**1,283,636**	**1,517,820**

* This statement reports monies deposited to, or payments made from, the Consolidated Revenue Fund in respect of Special Purpose Accounts. Where payments exceeded deposits within the fiscal year the resulting amount is shown in brackets.

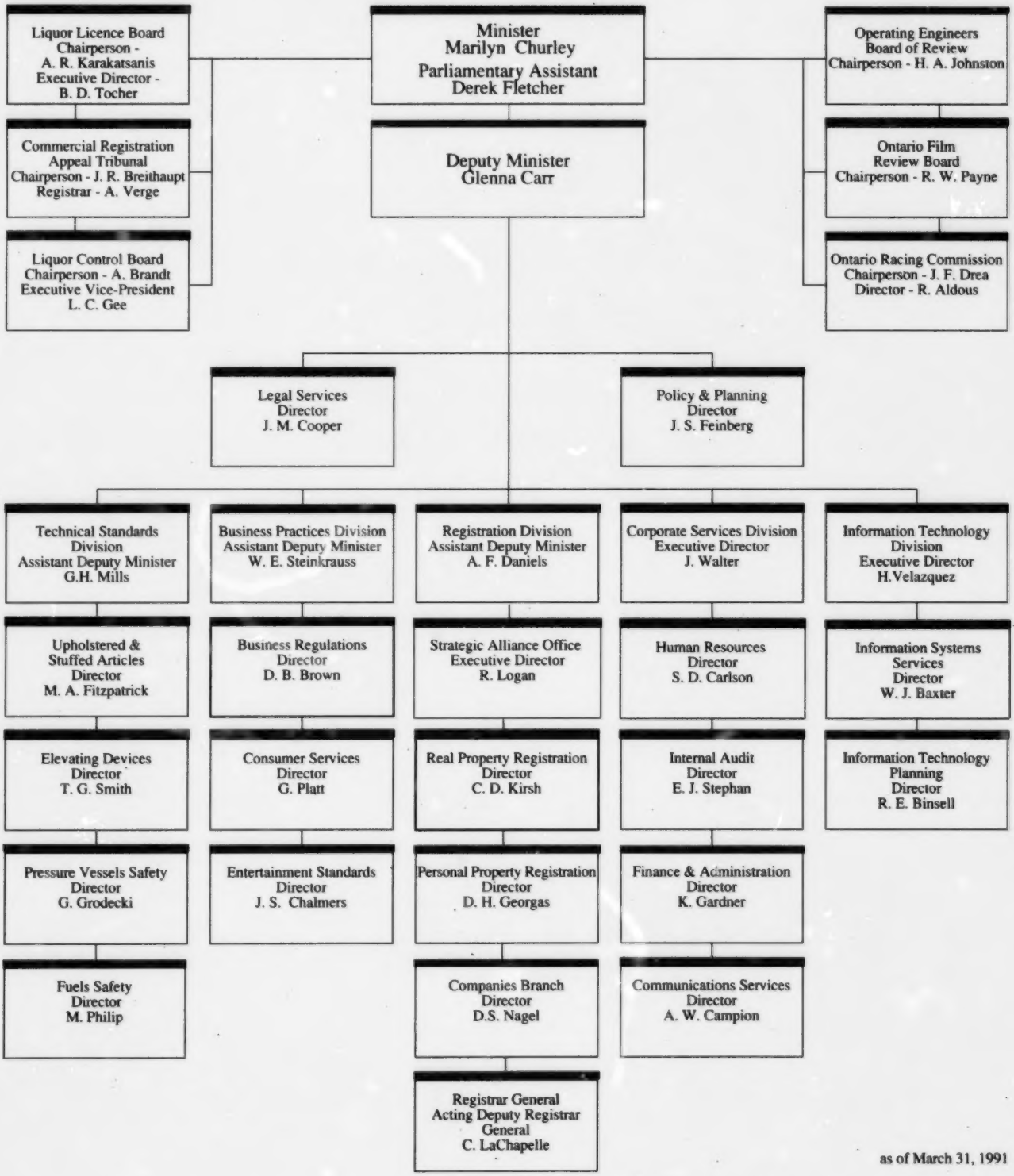
Legislation Administered

The following legislation is administered by the Ministry of Consumer and Commercial Relations.

Amusement Devices Act, 1986
Apportionment Act
Assignments and Preferences Act
Athletics Control Act
Bailiffs Act
Boilers and Pressure Vessels Act
Boundaries Act
Bread Sales Act
Business Corporations Act, 1982
Business Information Statute Law Amendment Act, 1989
Business Practices Act
Cemeteries Act
Certification of Titles Act
Change of Name Act, 1986
Collection Agencies Act
Condominium Act
Consumer Protection Act
Consumer Protection Bureau Act
Consumer Reporting Act
Corporations Act
Corporations Information Act
Debt Collectors Act
Discriminatory Business Practices Act
Elevating Devices Act
Energy Act
Extra-Provincial Corporations Act, 1984
Factors Act
Funeral Directors and Establishments Act, 1989
Gasoline Handling Act
Land Registration Reform Act, 1984
Land Titles Act
Limited Partnerships Act
Liquor Control Act
Liquor Licence Act
Marriage Act
Ministry of Consumer and Commercial Relations Act
Motor Vehicle Dealers Act
Motor Vehicle Repair Act, 1988
Ontario New Home Warranties Plan Act
Operating Engineers Act
Paperback and Periodical Distributors Act
Partnerships Act
Partnerships Registration Act
Personal Property Security Act, 1989
Petroleum Products Price Freeze Act, 1975 (unconsolidated and unrepealed)
Prepaid Services Act, 1988
Racing Commission Act
Real Estate and Business Brokers Act
Registry Act
Repair and Storage Liens Act, 1989
Residential Complex Sales Representation Act
Theatres Act
Travel Industry Act
Upholstered and Stuffed Articles Act
Vital Statistics Act
Wine Content Act, 1988

The Minister has been delegated supervision of the administration dealing with lottery licences issued to charitable and religious organizations to raise money for charitable or religious purposes pursuant to Section 190 of the Criminal Code (Canada).

Organization of the Ministry



as of March 31, 1991

Ontario

Rapport annuel

1990-1991

Ministère de la Consommation et du Commerce

03/92 - 2M
ISSN 0707-2384

L'honorable Hal Jackman
Lieutenant-Gouverneur de l'Ontario

Le ministère de la Consommation et du Commerce a l'honneur de vous présenter son rapport annuel pour l'exercice du 1er avril 1990 au 31 mars 1991.

Marilyn Churley

Marilyn Churley, la ministre

Table des Matières

Message de la ministre 4

Message de la sous-ministre 5

Préambule - Les orientations des années 1990 6

Division des pratiques commerciales 7

Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario 13

Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires 13

Division de l'enregistrement 15

Division des normes techniques 19

Politiques et administration 23

Division de la technologie de l'information 24

Services juridiques 24

Politiques et planification 24

Division des services ministériels 26

Commissions et tribunaux 29

Commission d'appel des enregistrements commerciaux 29

Régie des alcools de l'Ontario 29

Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario 30

Commission des courses de l'Ontario 30

États financiers 32

Lois dont l'application relève du ministère 35

Organigramme 36

Messages

Message de la ministre

En 1990-1991, le ministère de la Consommation et du Commerce a pris d'importantes mesures en vue de satisfaire aux exigences croissantes en matière de protection du consommateur et d'équité dans un environnement en constante mutation.

Le travail effectué en concertation avec des experts en consommation, des représentants du monde des affaires et des consommateurs a été essentiel au succès des mesures prises par le ministère.

Le nouveau projet de loi sur la protection du consommateur en témoigne éloquemment. Ce projet vise à définir clairement des normes susceptibles d'assurer la compétitivité et la probité des pratiques commerciales, dans un marché où les consommateurs et les commerçants comprendront mieux leurs droits et leurs obligations. Il englobe le secteur des services, secteur prospère de l'économie ontarienne, et tient compte de l'impact de nouvelles techniques de commercialisation, comme le télémarketing.

En cette étape où nous mettons la dernière main à cet important projet de loi, nous cherchons à nous assurer qu'il pourra être compris par tout le monde.

Le ministère de la Consommation et du Commerce traite abondamment avec le public. Il doit veiller à ce que toute loi soit rédigée dans une langue claire et simple. Sinon, la population pourrait ne pas comprendre certains éléments essentiels à sa santé, à sa sécurité et à la sauvegarde de ses droits.

Par la claire énonciation des règles du commerce pour toutes les personnes intéressées, nous escomptons réduire le nombre des litiges et accroître la confiance du consommateur. Nous y gagnons tous lorsque les consommateurs savent comment obtenir satisfaction. Un consommateur averti n'est-il pas un meilleur consommateur?

Pour bien protéger les intérêts des consommateurs plus vulnérables, le projet de loi prévoit aussi de meilleures garanties, des voies de recours améliorés, des dédommagements plus intéressants, des périodes de réflexion plus longues et des droits d'annulation renforcés.

En matière de protection du consommateur et de relations commerciales, nous croyons que des lois modernes, faciles à comprendre et améliorées, assorties de normes claires favorisant la probité des pratiques, contribueront à fortifier l'économie ontarienne et à en accroître la compétitivité.

L'Ontario est en pleine transition. Du gouvernement, des entreprises et des consommateurs émergent des idées nouvelles. Ensemble nous saurons imaginer des approches novatrices adaptées à la dynamique du marché moderne.

Message de la sous-ministre

Le marché a profondément changé au cours de la dernière décennie. Les technologies nouvelles et la tendance observée chez nombre d'entreprises à mettre l'accent sur le service à la clientèle et la satisfaction des besoins du client ont largement contribué à sa restructuration. Plus que jamais, les entreprises sont conscientes qu'un meilleur service à la clientèle influe sur l'expansion des affaires.

Se garder au fait des besoins changeants des clients est demeuré la priorité du ministère durant le dernier exercice. C'est d'ailleurs à la lumière de cette exigence qu'il faut comprendre l'initiative "Établir des orientations pour les années 1990," processus qui donne au personnel du ministère et aux clients la possibilité de proposer des moyens nouveaux et novateurs d'améliorer notre conduite des affaires. Les commentaires recueillis au cours de consultations antérieures contribuent déjà à améliorer le service à la clientèle et à définir les orientations futures du ministère.

Le ministère de la Consommation et du Commerce est responsable d'assurer un service de première classe à sa clientèle, non seulement aux consommateurs qui, par exemple, viennent à ses bureaux pour enregistrer une entreprise, mais aussi à ses employés. Nous ne faisons pas de différence entre nos clients, qu'ils viennent de l'extérieur ou de l'intérieur du ministère.

Le ministère en est à une étape intéressante de son histoire. Et personnellement, j'ai l'intime conviction que nous deviendrons des chefs de file dans la qualité du service au consommateur. Les liens étroits qui nous unissent à nos clients, le dévouement et le désintéressement du personnel du ministère feront certainement de cette aspiration une réalité.

Les orientations des années 1990

La consultation du personnel sur les orientations des années 1990 a pris fin au cours du dernier exercice. Par ce processus, commencé en 1989-1990, le ministère continue le processus de changement.

Durant la première phase, une série de réunions de consultation du personnel a permis de recueillir opinions, idées et suggestions sur la vision, les valeurs et les orientations du ministère. La seconde étape a consisté à traiter toute l'information reçue afin de dégager des conclusions.

Des centaines de pages ont été tirées des commentaires et des suggestions émis par plus de 1 200 participants aux réunions tenues aux mois de février et mars 1990. Les commentaires formulés lors des discussions de groupe indiquent qu'un grand nombre d'employés croient que le ministère doit se concentrer sur l'amélioration du service à la clientèle. On estime aussi qu'il faudrait accroître les ressources ministérielles sur les plans de la sensibilisation du public et des communications. Au nombre des autres suggestions retenues figurent la nécessité de mieux adapter les lois aux besoins de la population, de simplifier le libellé des formules, d'accroître la formation du personnel et les possibilités d'avancement.

Des équipes divisionnaires et ministérielles ont été mises sur pied afin de passer en revue l'information colligée et de concrétiser les idées et les suggestions des employés. En effet, quatre équipes ministérielles s'occupent des dossiers suivants : décisions de gestion, formation et perfectionnement, communications et service à la clientèle. Durant l'été et l'automne de 1990, ces équipes ont examiné des questions touchant donc l'ensemble du ministère et ont soumis des recommandations au comité de gestion aux mois d'octobre et de novembre de la même année.

Leurs recommandations ont porté sur l'institution d'un programme destiné à récompenser l'employé(e) de l'année, l'élaboration de nouvelles politiques et lignes directrices relatives aux détachements, aux affectations intérimaires et autres mesures de formation et de perfectionnement, l'institution d'une période annuelle de formation d'une durée de trois jours pour chaque employé et la mise sur pied d'un conseil du service à la clientèle. Toutes les recommandations ont été acceptées, et un plan de mise en oeuvre a été mis en pratique.

Les suggestions recueillies lors des réunions et les recommandations formulées par les équipes ont aussi influé sur le contenu de l'énoncé des *Orientations stratégiques pour les années 1990* (document qui a été publié au printemps 1991).

L'une des recommandations les plus fréquemment présentées par les employés concernait la tenue annuelle de discussions sur les orientations. La planification de la deuxième série de séances de consultation du personnel a commencé au mois de mars 1991. Cette série portera sur la qualité du service.

Division des pratiques commerciales

La Division des pratiques commerciales exerce un large éventail de fonctions. Elle réglemente certaines industries, enquête sur les plaintes logées par les consommateurs, agit comme médiateur dans les cas de conflit et, au besoin, participe à l'élaboration de nouvelles lois. Pour l'exercice 1990-1991, elle peut revendiquer la responsabilité de vingt mesures législatives reliées au secteur de la consommation.

La Division se compose de la Direction de la réglementation des entreprises, de la Direction des services aux consommateurs et de la Direction des normes relatives aux divertissements publics. Ces directions réglementent les activités des personnes physiques et morales oeuvrant dans divers secteurs tels l'immobilier, les véhicules automobiles, les services de voyages en gros et au détail, la boxe, la lutte, le recouvrement des créances, la vente à domicile et les jeux de hasard autorisés.

Au cours de l'exercice, la Division a réaffecté des ressources humaines et financières autrefois dévolues à des secteurs à faible risque pour le consommateur, toutes proportions étant gardées, vers des secteurs où les besoins sont plus pressants. Dans certains secteurs, des responsabilités ont été amalgamées, tandis qu'on a confié à d'autres la responsabilité expresse d'améliorer les mesures de protection du consommateur. Tout au long du processus, la Division a travaillé en étroite collaboration avec le Syndicat des employés et employées de la fonction publique de l'Ontario.

L'évolution de l'économie constatée en 1990-1991 a confronté la Division à plusieurs questions d'envergure en matière de protection du consommateur.

Par exemple, plusieurs entreprises ont fait faillite dans le secteur de l'immobilier, ce qui a eu pour effet de laisser les dépôts des consommateurs dans des comptes en fiducie à risque. Dans ces cas, les inspections et les enquêtes, effectuées sans délai, ont contribué à réduire la perte des consommateurs et à limiter les effets de stagnation qu'auraient pu engendrer ces faillites sur le marché immobilier.

En réponse aux importantes faillites enregistrées dans l'industrie du tourisme, le ministère et les administrateurs du Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme ont permis à des milliers de voyageurs coincés en divers points du globe de rentrer au pays. En quelques jours, un centre de traitement des demandes a été mis sur pied pour accélérer le processus de règlement des demandes d'indemnisation. Des modifications ont été apportées aux règlements accompagnant la *Loi sur les agences de voyages* afin de permettre de réagir rapidement dans l'avenir. Aussi, le personnel du Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme s'est accru et s'est enrichi des compétences d'un directeur administratif embauché à temps plein.

Direction de la réglementation des entreprises

La Direction de la réglementation des entreprises supervise les bureaux chargés de la réglementation et de l'enregistrement des entreprises régies par les lois dont l'application relève de la Division. En 1990-1991, la Direction a traité plus de 150 000 demandes d'enregistrement d'entreprises oeuvrant dans les secteurs réglementés, entre autres les agences de recouvrement, les cimetières, les huissiers, les courtiers et agents immobiliers, les agences d'évaluation de crédit, les commerçants de véhicules automobiles, les agences et les grossistes en voyages.

Un meilleur système d'enregistrement

informatisé, appelé «Sentry», a été conçu afin de remplacer le système «Credits» qui datait de 1982. Le système «Sentry» permet une plus grande automatisation des opérations grâce à une technologie nouvelle et intègre de nombreuses fonctions autrefois exécutées à la main. La première phase de mise en oeuvre de ce système devait débuter au mois de mai 1991.

Au mois de juillet 1990, une version provisoire du code de la consommation et des pratiques commerciales a circulé. Produit d'une vaste refonte de la loi et d'une large consultation auprès de diverses associations d'entreprises et de consommateurs, l'ébauche a permis de refondre, mettre à jour et simplifier les lois existantes en matière de consommation. Les commentaires reçus et les nouveaux concepts proposés par le gouvernement permettront d'assurer l'équité des pratiques commerciales.

Loi sur les huissiers

Il ne faut pas confondre les huissiers privés qui sont régis par cette loi avec les huissiers nommés par un tribunal. Pour être nommé huissier privé, toute personne intéressée doit présenter une demande au shérif du comté où elle désire exercer le travail d'huissier. S'il existe une demande d'un tel service dans le comté, le shérif recommande la nomination de la personne ayant présenté la demande.

Le bureau du régistrateur sélectionne les demandes et fait passer une entrevue aux candidats retenus avant que leur nomination soit approuvée par le ministre.

C'est le shérif qui, au nom du régistrateur, s'occupe de toute plainte ou enquête sur les huissiers privés. Plus de 180 huissiers privés sont nommés en vertu de la Loi.

Loi sur les cimetières

La section chargée de la réglementation des cimetières est responsable de plus de 4 800 cimetières, crématoires, mausolées et columbariums en Ontario. Elle approuve l'ouverture de nouveaux cimetières et l'agrandissement ou la rénovation des cimetières existants. Elle s'occupe également de la réglementation en ce qui a trait aux découvertes d'anciens lieux d'inhumation non identifiés et à la fermeture des cimetières.

La nouvelle *Loi sur les cimetières*, qui a reçu la sanction royale en 1989-1990, sera promulguée lorsque la rédaction des règlements devant l'accompagner sera terminée. Une fois promulguée, elle offrira des mécanismes de contrôle plus serrés qui permettront de mieux protéger les fonds d'entretien des cimetières. La nouvelle loi exigera également, pour la première fois, que les propriétaires de cimetières et les vendeurs obtiennent un permis, ce qui constitue une autre façon de protéger les consommateurs.

Les fonds d'entretien comptent actuellement plus de 180 millions de dollars, et les fonds de prévoyance totalisent 32 millions de dollars.

Loi sur les agences de recouvrement

Cette loi prévoit l'inscription et la réglementation des activités de 120 agences de recouvrement et de plus de 1 000 agents de recouvrement en Ontario. Les pratiques de recouvrement sont clairement définies et appliquées en vertu de cette loi.

Loi sur la protection du consommateur

La *Loi sur la protection du consommateur* réglemente les opérations de crédit et certains types de contrats de consommation, dits «contrats exécutoires».

Loi sur les renseignements concernant le consommateur

Cette loi régit les organismes fournisseurs de renseignements concernant le consommateur, comme les agences d'évaluation de crédit. Elle précise le genre de renseignements que peuvent fournir ces organismes et définit l'usage que l'on peut en faire. Ces dispositions, qui ont pour effet d'empêcher l'utilisation de renseignements inexacts ou périmés, protègent le consommateur.

Loi sur les condominiums

C'est au bureau chargé de l'application de la *Loi*

sur le courtage commercial et immobilier qu'incombe la responsabilité de la *Loi sur les condominiums*. Cette loi énonce des directives sur la gestion ordonnée des habitations en copropriété et prévoit des solutions pour toutes les parties engagées dans ce secteur, du promoteur à l'acheteur.

En 1990-1991, cette loi a fait l'objet d'un examen exhaustif. Le ministère s'attend à ce que des modifications y soient apportées pour améliorer la protection du consommateur et réfléchir le marché de condominiums.

Le bureau répond annuellement à plus de 15 000 demandes de renseignements de la part du public. Selon les évaluations les plus récentes, on estime qu'environ la moitié des logements en copropriété sont loués, surtout dans les grands centres urbains comme Toronto. Au cours de l'exercice, les ventes de condominiums, surtout concentrées dans la région de Toronto, ont représenté environ 25 pour cent des ventes réalisées sur le marché domiciliaire. Il existe plus de 3 200 sociétés de copropriétaires en Ontario, ce qui représente environ 279 000 logements individuels.

Loi sur les commerçants de véhicules automobiles

La principale activité du bureau chargé de l'application de cette loi consiste à veiller à ce que les consommateurs soient traités avec équité dans le cadre de leurs relations d'affaires avec les commerçants de véhicules automobiles. La publication de communiqués de presse a aidé le ministère à réaliser l'objectif qu'il s'était fixé de mieux renseigner le consommateur sur des sujets concernant les véhicules automobiles. En 1990-1991, 15 conférences ont été organisées dans la province dans le cadre des initiatives de sensibilisation de l'industrie.

Au cours de l'exercice, des directives complètes sur la publicité ont aussi été publiées et diffusées. Par ailleurs, le régistrateur a proposé de refuser ou de révoquer 177 inscriptions et a émis 19 ordonnances de cesser et de s'abstenir ainsi que 78 lettres d'avertissement relativement à la publicité trompeuse. Le bureau a également répondu à plus de 17 000 demandes de renseignements.

Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles

Le Fonds sert à protéger les consommateurs dans l'éventualité où un commerçant inscrit faillirait à ses obligations telles qu'elles sont définies dans la réglementation. Le conseil d'administration du Fonds a approuvé 36 demandes d'indemnisation totalisant 56 581,95 $. Le financement du Fonds est entièrement assuré par les commerçants de véhicules automobiles inscrits de la province. Le conseil d'administration est composé de représentants de l'Association des consommateurs du Canada, de représentants des professions juridique et comptable, ainsi que de membres des associations de commerçants automobiles de l'Ontario et de Toronto et de l'association des commerçants des voitures d'occasion de l'Ontario.

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles de l'Ontario

Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles de l'Ontario (PAVAO) est un programme de coopération unique entre les fabricants et les importateurs de véhicules automobiles, les consommateurs et le ministère. Il a été créé pour arbitrer et régler les différends relatifs aux défectuosités des véhicules.

En 1990-1991, le PAVAO a reçu 1 994 demandes de renseignements et réglé 376 dossiers par l'intermédiaire des bureaux d'éthique commerciale pour les différends engageant des fabricants canadiens, et par l'intermédiaire de l'Institut des arbitres du Canada Inc. pour les différends mettant en cause des fabricants de véhicules importés.

Quatre-vingt-cinq pour cent des règlements rendus l'ont été en faveur des consommateurs. On a ordonné le rachat de véhicules dans 27 cas, le remplacement de véhicules dans sept cas, et le remboursement des réparations effectuées dans 64 cas.

À l'automne 1990, on a amélioré l'entente entre consommateur et fabricant visant à déterminer le moment le plus approprié pour porter leur différend devant un arbitre. Entre

autres améliorations, on trouve une formule de calcul de la valeur du véhicule, des dispositions relatives aux débours et une possibilité d'une seconde audience dans les cas impliquant des montants adjugés pour réparations.

Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques

Au cours de l'exercice, 62 distributeurs de livres brochés et de périodiques dans la province se sont inscrits en vertu de cette loi. Les critères d'inscription comprennent des exigences quant à la propriété canadienne.

Loi sur le courtage commercial et immobilier

En 1990-1991, la récession a entraîné le déclin du marché immobilier. Le nombre des courtiers inscrits a diminué, tandis que le nombre des plaintes logées par le public a triplé.

Un comité consultatif a été créé afin d'aider le ministère à examiner la Loi et à concevoir des propositions en vue de refondre la *Loi sur le courtage commercial et immobilier*. Ce comité est composé de représentants du ministère, de l'Ontario Real Estate Association, de l'Association des consommateurs du Canada, de l'Association du Barreau canadien et de l'Ontario Business Brokers Association.

Quelques chiffres :	**1990-1991**
Agents immobiliers et courtiers inscrits	**59 074**
Plaintes reçues des consommateurs	**1 481**
Ordonnances de conformité	**831**
Demandes de renseignements	**86 200**

Loi sur les agences de voyages

En veillant à l'application de la *Loi sur les agences de voyages*, le ministère assure la protection des consommateurs qui achètent des services de voyages en Ontario. Cette loi exige l'inscription de toutes les entreprises de la province offrant des services de voyages et prévoit la création d'un fonds d'indemnisation en vue de rembourser les consommateurs ayant payé à l'avance des services qui ne leur ont finalement pas été fournis. Elle établit aussi des normes relatives à la publicité et exige que soient divulgués aux consommateurs tous les renseignements concernant les voyages.

Au cours de l'exercice, le bureau du régistrateur a effectué 4 100 analyses financières et a répondu à 3 900 demandes de renseignements. Au terme de l'exercice, 3 068 entreprises spécialisées dans le domaine des voyages étaient inscrites auprès du ministère.

Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme

Le Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme de l'Ontario, financé par l'industrie, indemnise les consommateurs qui ont payé des services de voyages qu'ils n'ont cependant pas reçus, en raison d'une faillite ou d'autres difficultés éprouvées par l'entreprise. Le Fonds sert aussi à ramener au pays des citoyens coincés à l'étranger suite à l'interruption forcée de leur voyage.

Les consommateurs peuvent présenter une demande d'indemnisation à la condition que leur agent de voyages soit dûment inscrit.

En 1990-1991, des indemnisations d'un total de 7,6 millions de dollars ont été versées aux consommateurs, comparativement à 343 100 $ lors de l'exercice précédent. Cette augmentation est largement attribuable à plusieurs difficultés financières éprouvées dans l'industrie. Qu'il suffise ici d'évoquer le cas de l'entreprise Thomson Vacations qui a été mise sous séquestre le 27 avril 1990. Quelque 20 000 consommateurs ontariens ont été touchés par la fermeture de cette entreprise, dont la faillite a été la plus importante de ce type jamais enregistrée dans l'industrie ontarienne du tourisme.

Le Fonds est administré par un conseil d'administration nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil. Au mois d'octobre 1990, M. Ralph L. Beatty en a été nommé le premier directeur administratif afin de répondre aux exigences et à la complexité croissantes de la gestion du Fonds.

Direction des services aux consommateurs

La Direction regroupe la section des enquêtes et de l'application des lois ainsi que les bureaux des services aux consommateurs situés à Toronto, Windsor, London, Hamilton, Peterborough, Ottawa, Sudbury et Thunder Bay.

En 1990-1991, la section des enquêtes et de l'application des lois a effectué plus de 500 enquêtes qui touchaient presque tous les secteurs du champ d'application de la Division. Plus de 800 accusations ont été portées. Les exemples qui suivent sont représentatifs des découvertes faites par la section à la suite d'enquêtes ou de plaintes portées par des consommateurs.

- Un employé d'un centre de santé d'Oshawa a été condamné en vertu de la *Loi sur les services prépayés* à 256 heures de travaux communautaires dans un centre de conditionnement pour personnes âgées, en plus de devoir restituer 15 000 $ aux consommateurs. Les administrateurs avaient vendu des abonnements avant que le centre ne soit ouvert. Ce centre n'ayant jamais ouvert ses portes et les clients n'ayant jamais été remboursés, le ministère a décidé d'enquêter.
- Un grossiste en viandes de la région de Hamilton a été condamné à six mois d'emprisonnement et à une amende de 3 000 $ en vertu de la *Loi sur les pratiques commerciales* relativement à deux affaires. Dans le premier cas, il avait accepté la somme de 450 $ d'une citoyenne de Toronto, mais n'avait jamais livré en échange le congélateur d'occasion et la viande surgelée promis. Dans le second cas, il avait persuadé un consommateur aux prises avec de graves problèmes de santé d'acheter de la viande surgelée, était plus tard revenu le voir et l'avait persuadé d'acheter une autre quantité de viande, lui offrant en prime un congélateur «gratuit». Le consommateur avait déboursé plus de 3 000 $ pour de la viande et un congélateur d'une valeur d'environ 1 200 $.

Les bureaux des services aux consommateurs informent les consommateurs de leurs droits et de leurs responsabilités, agissent comme médiateurs lorsque des plaintes sont portées par les consommateurs et inspectent les entreprises réglementées afin de s'assurer qu'elles respectent la loi.

Le personnel des bureaux aide aussi le ministère à réaliser sa mission de sensibilisation du public en donnant des conférences sur des questions de consommation aux étudiants, aux groupes communautaires et aux représentants des médias. Le personnel a participé à une centaine de conférences au cours de 1990-1991.

Au cours de l'exercice, les plaintes ont surtout porté sur les remboursements et les échanges, l'achat et la réparation de voitures et les centres de culture physique.

Voyons des exemples de plaintes et de solutions négociées par voie de médiation parmi les plus courantes.

- Un consommateur de la région de Sudbury avait acheté un mobilier qu'on avait promis de lui livrer à l'intérieur d'une période de six à huit semaines. Après vingt semaines d'attente, le consommateur a décidé d'entrer en contact avec des représentants du ministère. Avec le concours de ces derniers, il a pu annuler le contrat qu'il avait signé et récupérer son dépôt de 1 200 $.
- Un consommateur d'Oakville avait signé un contrat avec un entrepreneur en rénovation et versé à cet effet un dépôt de 10 000 $. Lorsque le coût estimatif des travaux est passé de 26 000 $ à 38 000 $, le consommateur a tenté d'annuler le contrat, mais l'entrepreneur a refusé. Grâce à l'intervention du ministère, le contrat a été annulé et le consommateur a récupéré son dépôt.

Quelques chiffres :	**1990-1991**
Enquêtes	
Dossiers ouverts	**524**
Dossiers fermés	**428**

Accusations portées	**810**
Total des amendes et des sommes restituées	**378 881$**
Services aux consommateurs	
Recours à la médiation	**9 651**
Argent épargné et récupéré par les consommateurs grâce à la médiation	**784 500$**
Conformité	
Inspections effectuées	**864**

Direction des normes relatives aux divertissements publics

Bureau du commissaire aux sports professionnels

Le Bureau du commissaire aux sports professionnels veille à l'application des règlements de la *Loi sur le contrôle des sports*.

Il délivre des permis aux juges, aux arbitres, aux chronométreurs, aux médecins, aux lutteurs et aux boxeurs dans le but d'assurer la sécurité des participants et de maintenir un haut niveau d'intégrité dans les sports.

En 1990-1991, le Bureau a délivré des permis pour la tenue de 19 programmes de boxe (dont quatre ont été annulés) et de 54 programmes de lutte.

Loteries

Le bureau des loteries veille à ce que tous les participants à des jeux de hasard à des fins de bienfaisance en Ontario aient des chances de gain équitables, tout en facilitant le succès des collectes de fonds pour des oeuvres de bienfaisance et d'amélioration de la vie communautaire. En collaboration avec les administrations municipales, le bureau autorise et réglemente les bingos, les ventes de billets à fenêtres, les loteries-tombolas et les soirées Monte-Carlo organisés par des organismes religieux et de bienfaisance, les foires agricoles et les carnavals. En Ontario, ce secteur d'activité rapporte 1,5 milliard de dollars.

Au mois d'août 1989, le ministère a imposé un moratoire sur la délivrance de permis pour la tenue de bingos dans les nouvelles salles de bingo commerciales. Cette mesure toujours en vigueur vise à restreindre la prolifération des salles de bingo commerciales jusqu'à ce que la loi régissant le secteur commercial soit adoptée.

Le ministère a présenté en première lecture la *Loi sur les services dans le domaine des jeux de hasard* le 27 juin 1990, mais l'Assemblée législative a été dissoute peu après. Le ministère met toutefois la dernière main à son étude du marché des jeux de hasard organisés à des fins de bienfaisance en vue de concevoir un nouveau cadre réglementaire.

Au cours de l'exercice, le bureau des loteries a délivré plus de 5 000 permis. De ce nombre, 2 501 se rapportaient à des bingos, 721 à des soirées Monte-Carlo, 1 048 à des loteries-tombolas et 635 à la vente de billets à fenêtres. Il a aussi délivré 166 autres permis pour des foires et des expositions.

La section des enquêtes et de l'application des lois du bureau des loteries a ouvert 164 dossiers relatifs à des enquêtes et des plaintes et a procédé à plus de 75 vérifications.

Salles de cinéma

La Section des salles de cinéma délivre des permis et veille à l'application de la Loi sur les cinémas.

Au cours de l'exercice, elle a délivré 6 939 permis, dont 6 117 permis de vente au détail. Elle a émis 298 permis à des salles de cinéma, 132 permis à des distributeurs de films, 268 permis à des projectionnistes, 75 permis pour de l'équipement de projection et 31 permis pour des salles de projection.

La Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario se charge de la classification des films et des bandes vidéo dans la province, conformément à la *Loi sur les cinémas*. Formée de représentants de la collectivité nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil, la Commission rend compte à l'Assemblée législative de

l'Ontario par l'entremise de la ministre de la Consommation et du Commerce.

En 1990-1991, cinq pour cent des 1 941 films et bandes vidéo visionnés ont obtenu la cote de présentation pour toute la famille (Pour tous), 35 pour cent ont nécessité l'autorisation des parents (Surveillance parentale), 28 pour cent ont exigé l'accompagnement d'un adulte (Accompagnement adulte), tandis que 32 pour cent ont été réservés aux adultes (Réservé aux adultes).

Toute l'information relative aux décisions de la Commission peut être consultée librement par le public. Au cours de l'exercice, la Commission a reçu plus de 150 demandes de renseignements sur le système de classification des films, y compris les rapports sommaires préparés pour chaque film. Plus de 200 représentants des médias, étudiants et autres visiteurs ont visionné des films au bureau de la Commission.

Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario

Le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, organisme indépendant sans but lucratif, veille à l'application de la *Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario* pour le compte du ministère.

Cette loi exige que tous les constructeurs ou les vendeurs de maisons neuves s'inscrivent au Régime et enregistrent chaque nouvelle maison mise en vente.

Aux acheteurs sont offertes une protection de leur dépôt pouvant aller jusqu'à 20 000 $ et une protection de la garantie pouvant atteindre 100 000 $ pour chaque maison enregistrée. La protection comprend la garantie du constructeur d'une durée d'un an contre les vices de construction ou les infractions au Code du bâtiment de l'Ontario, une garantie du constructeur d'une durée de deux ans contre les infiltrations d'eau dans les sous-sols ainsi qu'une garantie de deux ans sur les systèmes mécaniques et électriques. La garantie contre les vices de construction d'importance majeure est passée de cinq à sept ans.

Les constructeurs ou acheteurs qui s'estiment lésés peuvent demander aux administrateurs du Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario d'agir comme conciliateurs et peuvent, au besoin, en appeler de leurs décisions à la Commission d'appel des enregistrements commerciaux. Huit bureaux régionaux se chargent de l'administration du Régime.

Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires

Rapport du directeur

La *Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires* a été promulguée le 9 novembre 1978.

Elle vise à prévenir, dans le monde des affaires, toute forme de discrimination fondée sur la race, la croyance, la couleur, la nationalité, l'ascendance, le lieu d'origine, le sexe ou la situation géographique.

Elle prévoit des ordonnances de conformité, des assurances de conformité volontaire et l'application de ces ordonnances et assurances.

L'article 17 de cette loi exige du directeur qu'il rende annuellement compte au ministre de l'application de la Loi.

Aucune assurance de conformité volontaire n'a été enregistrée entre le 1er avril 1990 et le 31 mars 1991, et aucune ordonnance de cesser et de s'abstenir n'a été émise. (Voir à cet effet la note portant sur l'assurance de conformité volontaire.)

Une seule plainte avait été déposée et quelques demandes de renseignements avaient été reçues au 31 mars 1991. Les demandes de renseignements ont généralement porté sur des éclaircissements concernant le champ d'application de la Loi.

Le ministère a reçu onze rapports de demandes pour des appels d'offres, des ordres d'achat, une lettre de crédit et une lettre d'attestation contenant des clauses de nature discriminatoire. Les onze rapports comprenaient tous une réponse à la demande, conformément au paragraphe 5(8) de la

Loi. Dans tous les cas, les entreprises ont réagi de manière constructive aux plaintes portées contre elles ou ont décliné l'invitation à soumissionner.

Aucune condamnation n'a été prononcée entre le 1er avril 1990 et le 31 mars 1991.

Enquête sur le Centre des sciences de l'Ontario

Le ministère de la Consommation et du Commerce a décidé d'enquêter sur le Centre des sciences de l'Ontario le 16 novembre 1990, en vertu de la *Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires*, le Centre ayant en effet contracté une entente qui violait la Loi.

Le Centre s'est engagé, au début de l'exercice suivant, à empêcher que d'autres contrats contenant des clauses discriminatoires puissent être signés. L'assurance de conformité volontaire a été signée le 3 avril 1991 et portée devant les membres de l'Assemblée législative.

Lois dont l'application relève de la Division :

Loi sur le contrôle des sports
Loi sur les huissiers
Loi sur les pratiques de commerce
Loi sur les cimetières
Loi sur les agences de recouvrement
Loi sur les condominiums
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur l'Office de protection du consommateur
Loi sur les renseignements concernant le consommateur
Loi sur les agents de recouvrement
Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires
Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires
Loi sur les commerçants de véhicules automobiles
Loi de 1988 sur les réparations de véhicules automobiles
Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques
Loi de 1988 sur les services prépayés
Loi sur le courtage commercial et immobilier
Loi sur la façon de présenter la vente d'ensembles d'habitation
Article 190 du Code criminel
Loi sur les cinémas
Loi sur les agences de voyages
Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario (contrôle seulement)

Sous-ministre adjointe :
W. E. Steinkrauss

Directeur, réglementation des entreprises :
D. B. Brown

Directrice, services aux consommateurs :
G. Platt

Directeur, normes relatives aux divertissements publics :
J. S. Chalmers

Division de l'enregistrement

En 1990-1991, la Division a poursuivi son objectif d'offrir un service de qualité aux consommateurs, aux entreprises et aux autres organismes gouvernementaux. Des programmes conçus pour améliorer le service ont été institués dans plusieurs secteurs où les fonctionnaires sont directement en contact avec les clients des secteurs public et privé.

Il suffit de penser au fait que tous les résidents de l'Ontario devront probablement, à un moment de leur vie, communiquer avec la Division de l'enregistrement pour mesurer toute l'importance du rôle qu'elle joue. À tout le moins, l'Ontarien moyen devra entrer en contact avec le Bureau du registraire général pour obtenir un certificat de naissance, de mariage ou de décès.

Quatre directions et trois bureaux se chargent d'exécuter le mandat de la Division : la Direction des compagnies, la Direction de l'enregistrement immobilier, la Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières, le Bureau du registraire général, le Bureau de liaison pour l'association stratégique, le Bureau des systèmes informatisés dans le domaine foncier, la Direction des services juridiques.

La Direction des compagnies procède à l'enregistrement des entreprises à propriétaire unique et des sociétés en nom collectif. Elle constitue en personnes morales les entreprises et les organismes sans but lucratif, délivre des permis aux sociétés étrangères et donne accès aux dossiers publics sur ces entreprises, qu'elle conserve dans ses bureaux. Toutes les ventes réalisées sur le marché immobilier et les opérations impliquant des droits immobiliers sont enregistrées par la Direction de l'enregistrement immobilier grâce au réseau provincial des bureaux d'enregistrement immobilier. La Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières enregistre les sûretés données en garantie. Le Bureau du registraire général est responsable de la tenue des dossiers sur les naissances, les mariages, les décès et les divorces, et du traitement des demandes de changement de nom.

Direction des compagnies

Au cours de l'exercice 1990-1991, la Direction des compagnies a poursuivi son travail de simplification des procédés afin de mieux servir le consommateur. Un système automatisé a été mis en service afin de préparer des certificats de statut et de simplifier les modalités de délivrance de lettres patentes aux organismes sans but lucratif.

La *Loi de 1990 sur les noms commerciaux* a reçu la sanction royale le 21 juin 1990 (et a été promulguée le 1er mai 1991). Elle remplace les mesures législatives périmées régissant l'adoption et l'utilisation des noms commerciaux dans tous les secteurs de l'activité commerciale en Ontario.

La *Loi de 1989 modifiant des lois concernant les renseignements relatifs aux entreprises*, promulguée le 28 janvier 1991, réglemente les sociétés et les sociétés en commandite. Les modifications apportées comprennent des dispositions visant à encourager le respect de la loi, à soustraire les entreprises à de fastidieuses exigences relatives aux déclarations et facilitent la reprise des activités pour les sociétés inactives. Les modifications prévoient aussi un mode spécial d'archivage des renseignements ayant servi à créer la base de données du Système d'information sur les entreprises de l'Ontario (SINEO).

Ce nouveau système informatique a été conçu afin de fournir une base de données importantes sur l'enregistrement. Il a permis d'automatiser plusieurs procédés, de réduire les délais de service et d'offrir un meilleur accès à l'information sur les 1,8 million d'entreprises enregistrées au gouvernement et aux clients du secteur privé.

Les clients et le personnel de la Direction des compagnies bénéficient déjà de l'automatisation. Entre autres améliorations, il faut noter la fonction

de recherche automatisée qui donne plus rapidement accès aux noms commerciaux.

Quelques chiffres :	1989-1990	**1990-1991**
Sociétés enregistrées	526 000	**552 000**
Sociétés étrangères comprises	3 000	**3 200**
Sociétés en nom collectif, entreprises à propriétaire unique et noms commerciaux enregistrés	711 000	**732 000**
Nouvelles entreprises constituées en personnes morales	58 000	**45 200**
Nouvelles sociétés en nom collectif, entreprises à propriétaire unique et noms commerciaux enregistrés	154 000	**137 400**
Recherches dans les dossiers sur les compagnies	365 000	**337 700**
Recherches dans les dossiers sur les entreprises non constituées en personnes morales	111 000	**101 300**

Direction de l'enregistrement immobilier

La Direction de l'enregistrement immobilier a mis l'accent sur le service à la clientèle et s'est efforcée de garantir un meilleur accès à ses dossiers durant l'exercice 1990-1991.

Des programmes d'amélioration du service ont eu cours au sein de cette direction. Des libre-service ont été institués partout où c'était possible dans les 65 bureaux d'enregistrement immobilier de la province, permettant aux utilisateurs de faire eux-mêmes des recherches. Les procédures d'enregistrement des projets d'associations en copropriété ont aussi été simplifiées.

Afin de mieux servir les clients, plusieurs bureaux d'enregistrement immobilier ont prolongé leurs heures d'ouverture les jours où l'achalandage est habituellement plus élevé. La Direction de l'enregistrement immobilier a aussi travaillé en collaboration avec la Direction de l'appui au logement du ministère du Logement pour concevoir un moyen plus rapide de traiter les demandes de logement à loyer modique.

Les systèmes informatisés dans le domaine foncier

L'automatisation des dossiers relatifs à l'enregistrement immobilier s'est poursuivie à un bon rythme durant l'exercice. Le Système informatisé dans le domaine foncier (SIF) a joué un rôle de premier plan dans l'automatisation du système de tenue des dossiers sur l'enregistrement foncier, le système FIEF (fichier informatisé d'enregistrement foncier).

La conversion de l'enregistrement des plans cadastraux à un système informatisé d'enregistrement des titres fonciers s'est poursuivie. La conversion des biens-fonds régie par la *Loi sur l'enregistrement des actes* a été étendue aux unités foncières régies par la *Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers*, suite au succès du projet pilote réalisé à London.

Au mois de février 1991, le gouvernement de l'Ontario a décidé de s'associer au secteur privé pour réaliser le système FIEF. L'entreprise Real/Data Inc. a été choisie comme partenaire. Les partenaires avaient un double mandat : la mise en oeuvre du système FIEF à l'échelle de la province et la conception d'un système informatisé dans le domaine foncier de calibre mondial en utilisant le système FIEF comme catalyseur.

En 1990-1991, les enregistrements de biens-fonds convertis au système informatisé étaient au nombre de 75 875 dans la région de Toronto, de 18 760 à London, et de 12 700 à Chatham.

Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières

Faciliter l'accès à l'information est demeuré l'objectif de cette direction en 1990-1991. Les utilisateurs du système informatisé d'enregistrement des sûretés mobilières peuvent maintenant y accéder aux bureaux de Barrie, Hamilton et Thunder Bay.

Deux projets pilotes ont été lancés en collaboration avec des clients du secteur privé dans le but de mettre le système à l'essai. Les clients ont ainsi pu stocker de l'information électroniquement et consulter la base de données du système d'enregistrement des sûretés mobilières. Advenant la réussite de ces projets pilotes, la Direction offrira ce nouveau service à tous ses clients importants.

Un terminal a permis aux clients se présentant au bureau de Toronto d'accéder eux-mêmes à la base de données plutôt que de demander à un fonctionnaire de le faire pour eux. Dans un effort soutenu pour améliorer le service à la clientèle, des terminaux et des imprimantes ont aussi été installés au Bureau d'enregistrement des actes de London.

La formation des clients et des utilisateurs s'est poursuivie pendant tout l'exercice. Plus de 120 organisations différentes y ont participé. On projette actuellement de permettre aux clients de stocker des renseignements sur support électronique plutôt que sur support papier. (Cela fut mis en oeuvre lorsque la *Loi de l'enregistrement électronique* a été promulguée en novembre 1991).

La Direction a retenu les services d'un personnel provisoire pour l'aider à trier et à répartir les avis envoyés aux clients. La Direction a aussi mis sur pied deux nouveaux services de publication de bulletins afin d'informer les clients des changements techniques survenus ainsi que des divers aspects de l'enregistrement et du processus de demande de renseignements.

Bureau du registraire général

Le Bureau du registraire général a continué de préparer sa relocalisation à Thunder Bay prévue pour le mois d'avril 1991.

Plus de 10,4 millions de documents ont été enregistrés sur disquettes électroniques afin de faciliter le déménagement. Le transfert de plusieurs dossiers sur support papier relatifs aux naissances, aux décès et aux mariages aux Archives de l'Ontario a aussi été négocié.

Les statistiques de 1990-1991 montrent une augmentation de 17 000 enregistrements des naissances, ce qui indique une tendance chez les représentants de la génération de l'après-guerre à fonder maintenant leur propre famille.

Quelques chiffres :	1989-1990	**1990-1991**
Documents délivrés	518 000	**464 000**
Recherches généalogiques	5 000	**3 500**
Mariages enregistrés	79 000	**82 000**
Naissances enregistrées	143 000	**160 000**

Lois dont l'application relève de la Division :

Loi sur le bornage
Loi de 1989 modifiant des lois concernant les renseignements relatifs aux entreprises
Loi de 1982 sur les sociétés par actions
Loi sur la certification des titres de propriété immobilière
Loi de 1986 sur le changement de nom
Loi sur les condominiums
Loi sur les personnes morales
Loi sur les renseignements exigés des personnes morales
Loi de 1984 sur les personnes morales extraprovinciales
Loi portant réforme de l'enregistrement immobilier
Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers
Loi sur les sociétés en commandite
Loi sur le mariage
Loi sur les sociétés en nom collectif
Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif

Loi de 1989 sur les sûretés mobilières
Loi sur l'enregistrement des actes
Loi de 1989 sur les privilèges des réparateurs et des entreposeurs
Loi sur les statistiques de l'état civil

Sous-ministre adjoint :
A. F. Daniels

Directeur administratif, système SIF :
R. A. Logan

Directrice, enregistrement immobilier :
C. D. Kirsh

Directrice, enregistrement des sûretés mobilières :
D. H. Georgas

Directrice, compagnies :
D. S. Nagel

Registraire générale adjointe :
C. La Chapelle

Division des normes techniques

La Division des normes techniques s'occupe de questions relatives à la sécurité publique par l'enregistrement, l'inspection, l'émission de certificats et la délivrance de permis dans quatre domaines : combustibles, appareils sous pression, appareils de levage et attractions, articles rembourrés.

Elle assure aussi l'exploitation sécuritaire de nombreux types d'installations et d'équipement par l'établissement et l'examen de nombreuses normes de sécurité en collaboration avec d'autres organismes préoccupés par les questions de sécurité technique.

Devant faire face à une pénurie de main-d'oeuvre qualifiée dans le secteur privé, la Division a exploré de nouvelles sources de recrutement de personnel pour combler les postes vacants au sein de son équipe d'inspecteurs et de techniciens. La Direction des appareils de levage a conçu un programme de formation pour les inspecteurs débutants et a entrepris une campagne de recrutement dans les collèges et les écoles techniques de l'Ontario dans le but d'intéresser les étudiants à cette perspective de carrière. Le programme pilote ayant eu beaucoup de succès, il fera désormais partie intégrante de la stratégie de dotation en personnel de la Division au cours des prochaines années.

La Division travaille rapidement à la mise au point de banques de données sur la délivrance de permis, l'enregistrement, l'émission de certificats, l'inspection et l'ingénierie pour le nouveau système informatisé d'évaluation des risques. Ce système doit permettre à la Division de repérer les risques pour la sécurité publique et de déployer ses ressources là où le besoin est le plus criant. Sa mise en oeuvre est prévue pour 1992.

Le rôle de la Division des normes techniques traduit aussi la préoccupation grandissante de la population en matière de conservation de l'énergie et de qualité de l'environnement. En témoigne l'intérêt croissant de la Division pour les véhicules au gaz naturel, les réservoirs de combustible souterrains, la rénovation des centrales électriques de type classique et la réduction de l'utilisation de produits nocifs pour l'environnement, tel les CFC.

Direction des appareils de levage

L'exercice 1990-1991 a été bien rempli pour la Direction des appareils de levage, qui est responsable de l'inspection des ascenseurs, des escaliers roulants, des monte-charge, des remonte-pentes, des karts, des attractions et des dispositifs connexes, en vue de s'assurer qu'ils sont conformes aux normes de sécurité.

Nombre de recommandations formulées par le Groupe de travail sur la sécurité des ascenseurs de l'Ontario, qui avait été créé au cours de l'exercice, sont actuellement mises en oeuvre. Par ailleurs, la prestation du programme de formation destiné aux inspecteurs, qui avait débuté lors de l'exercice précédent afin d'accroître le nombre d'inspecteurs agréés, se poursuit avec succès. Les progrès des trois stagiaires recrutés dans les collèges communautaires de la province ont été rapides au cours de l'année inaugurale du programme de formation triennal. Six autres stagiaires devraient d'ailleurs se joindre à eux au cours de 1991.

La Direction s'est aussi engagée dans plusieurs enquêtes longues et complexes relatives à des accidents et à des défauts de fonctionnement d'équipement. Une enquête a par exemple porté sur un type d'ascenseur mû par piston et vérin hydrauliques enfouis sous terre. À Thunder Bay, un accident est survenu lorsque l'un des vérins a cédé. L'ascenseur est descendu rapidement dès le moment où le liquide hydraulique s'est répandu. L'enquête menée suite à l'accident a entraîné des

modifications au code de sécurité applicable aux ascenseurs. On exige désormais que les vérins soient protégés contre la corrosion.

Depuis que le ministère s'est vu confier la responsabilité de la réglementation des attractions il y a trois ans, la Direction s'est acquis une enviable réputation en tant qu'experte dans la réglementation de ces produits complexes. Ses compétences en matière d'examen de la conception et de l'inspection ont servi à d'autres gouvernements.

Pratiquement toutes les attractions sont conçues et fabriquées aux États-Unis ou outre-mer. Qu'il n'y ait pas de normes internationales relatives à leur fabrication est une situation préoccupante. La Direction des appareils de levage collabore à l'élaboration d'une norme type dans le cadre de l'International Association of Amusement Parks.

Quelques chiffres	1989-1990	**1990-1991**
Enquêtes	427	**317**
Enregistrement de dessins de nouvelles installations	2 221	**2 337**
Inspections de nouvelles installations	2 023	**1 862**
Inspections périodiques	7 798	**7 123**
Réinspections	6 919	**6 189**

Direction de la sécurité des combustibles

La Direction de la sécurité des combustibles supervise l'entreposage, le transport, la manutention et l'utilisation sécuritaires des combustibles liquides et gazeux à l'échelle de la province. Ces combustibles comprennent l'essence et ses produits dérivés, le mazout, le carburant diesel, le propane et le gaz naturel.

La Direction a pour objectif d'assurer la sécurité du public, des biens et de l'environnement. Une grande part du débat public et des activités de la Direction a porté sur les questions relatives à la qualité de l'environnement et à la sécurité du propane au cours de 1990-1991.

La Direction est responsable des inspections, des enquêtes relatives aux accidents consécutifs à l'utilisation d'un combustible, de la fermeture des équipements et installations non sécuritaires, des amendes et des accusations en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales*.

Les dispositions de la *Loi sur la manutention de l'essence* et du code relatif aux réservoirs de combustible souterrains sont les plus rigoureuses au Canada. Les réservoirs qui fuient peuvent constituer d'importants risques pour l'environnement et la sécurité. Les réservoirs qui n'avaient pas été rénovés ou remplacés et ne respectaient pas les normes de sécurité en janvier 1991 sont maintenant considérés illégaux. Les pénalités pour non-conformité sont importantes.

La condamnation peut entraîner l'imposition d'amendes allant jusqu'à 25 000 $ pour les propriétaires particuliers et jusqu'à 100 000 $ pour les sociétés, ou un an d'emprisonnement, ou les deux.

Dans certains cas, la Direction permettra aux propriétaires d'utiliser des réservoirs étanches qui n'ont pas été rénovés jusqu'au mois de janvier 1992. Mais après cela, aucune prolongation ne sera autorisée.

La Direction a continué de présider le Comité gouvernement- industrie sur l'emplacement des installations de ravitaillement en propane et en gaz naturel utilisés comme carburant. Ce comité est chargé d'examiner l'utilisation du propane et du gaz naturel comprimé comme carburants pour véhicules à moteur, et leur incidence sur la sécurité publique. Il devrait remettre un rapport final au début de 1992.

La Direction a maintenu sa participation aux programmes d'information de la population en publiant des brochures sur divers sujets comme la sécurité dans les stations-service, la sécurité dans l'utilisation des barbecues et des réfrigérateurs au propane.

Quelques chiffres :	1989-1990	**1990-1991**
Enquêtes	483	**579**
Inspections	9 091	**10 697**
Poursuites	65	**71**
Avis d'infraction signifiés	98	**123**

Permis d'exploitation (stations-service, postes de ravitaillement en propane, camions-citernes et installations de stockage en vrac)	12 724	**13 121**
Enregistrements d'entrepreneurs (gaz naturel, propane, mazout et produits du pétrole)	3 853	**4 154**
Certificats délivrés (installateurs de conduites de propane et de gaz, mécaniciens de chaudières et inspecteurs de gazoducs et d'oléoducs)	73 168	**72 724**

Direction de la sécurité des appareils sous pression

On trouve des conduits et des appareils sous pression partout en Ontario. La moindre faille dans leur fonctionnement peut avoir des conséquences catastrophiques. On les trouve sous les trottoirs et les routes ainsi que dans les immeubles d'appartements, les écoles, les usines pétrochimiques, les centrales thermiques et nucléaires et plusieurs autres installations. La Direction de la sécurité des appareils sous pression doit s'assurer que les chaudières et les appareils sous pression, les systèmes de tuyauterie sous pression et l'équipement de réfrigération utilisés en Ontario sont fabriqués conformément aux normes de sécurité en vigueur et qu'ils sont utilisés sécuritairement.

Au cours de l'exercice, la Direction a terminé les examens juridiques et techniques des modifications proposées à la *Loi sur les mécaniciens d'exploitation* afin d'accroître la sécurité des usines ontariennes. Les modifications proposées auraient pour effet d'améliorer la sécurité du public et des travailleurs à l'intérieur et autour des usines; de tenir compte des progrès technologiques les plus récents dans l'industrie de la réfrigération, de la climatisation et de la compression; de rendre la Loi plus facile à comprendre et à appliquer; et d'améliorer les mesures de protection de l'environnement.

Parmi les plus importants projets qu'elle a réalisés au cours de l'exercice, la Direction a terminé l'élaboration des normes relatives aux réservoirs servant à l'entreposage des combustibles et aux réservoirs montés sur les véhicules fonctionnant au gaz naturel comprimé. Ces normes ont été définies en collaboration avec d'autres gouvernements et organismes de réglementation du Canada et d'autres pays.

La Direction a aussi largement contribué à l'achèvement du projet de refonte en profondeur d'une norme nationale sur la conception, la construction, l'inspection, le fonctionnement et la réparation des systèmes sous pression.

Les recommandations formulées à la suite de l'enquête sur un accident fatal survenu à l'usine de réfrigération à l'ammoniac de Canada Packer's à Toronto il y a deux ans, ont été présentées au cours de l'exercice. La Direction a réagi en élaborant des normes en vue d'assurer un meilleur contrôle de ces dispositifs de réfrigération et autres pièces d'équipement semblables utilisées dans nombre de patinoires intérieures en Ontario. Le nombre des inspections en service s'est aussi accru au cours de l'exercice.

Quelques chiffres :	1989-1990	**1990-1991**
Plans étudiés et homologués	3 314	**3 438**
Méthodes de soudure étudiées et homologuées	821	**826**
Programmes d'assurance de la qualité vérifiés :		
Ontario	82	**76**
Outre-mer	3	**1**
Inspections :		
En service	4 966	**3 692**
Fabriqué sur demande	51 556	**41 523**
Fabriqué en nombre (appareils fabriqués en série)	105 076	**77 479**
Soudeurs agréés	17 277	**17 790**
Mécaniciens d'exploitation :		
Certificats de compétence délivrés	1 148	**1 144**
Certificats de compétence renouvelés	8 321	**8 000**

Direction des articles rembourrés

La Direction des articles rembourrés est chargée de protéger le public contre la vente de produits rembourrés avec des matériaux qui ne sont pas propres ou qui sont usagés, qu'il s'agisse d'animaux en peluche ou de fauteuils.

Quiconque fabrique des articles rembourrés destinés à la vente dans la province ou rénove des meubles ou d'autres articles rembourrés doit s'inscrire auprès de la Direction et fixer l'étiquette d'identification appropriée à ses produits.

Ces trois dernières années, le nombre de personnes fabriquant des articles rembourrés de façon artisanale, de rénovateurs et de fabricants a augmenté de plus de 39 pour cent. Parmi les inscrits, on trouve de nombreux fabricants étrangers qui exportent leurs produits chez nous, produits qui sont principalement réglementés grâce à des inspections effectuées aux points de vente en gros et au détail de même qu'aux points de distribution.

La Direction encourage les fabricants et les importateurs ontariens à garantir la qualité et la sûreté des millions d'articles réglementés qu'ils vendent dans la province chaque année.

Au cours de l'exercice 1990-1991, les inspections aléatoires effectuées ont entraîné le réétiquetage de plus de 228 000 articles.

Quelques chiffres	1989-1990	**1990-1991**
Inspections	2 738	**2 996**
Enregistrements	4 284	**4 438**
Articles mis à l'essai en laboratoire	688	**1 035**

Lois dont l'application relève de la Division :

Loi sur les attractions
Loi sur les chaudières et appareils sous pression
Loi sur les ascenseurs et appareils de levage
Loi sur les hydrocarbures
Loi sur la manutention de l'essence
Loi sur les mécaniciens d'exploitation
Loi sur les articles rembourrés

Sous-ministre adjoint :
G. H. Mills

Directeur, appareils de levage :
T. G. Smith

Directeur, sécurité des combustibles :
R. Clendining

Directeur, sécurité des appareils sous pression :
G. Grodecki

Directeur, articles rembourrés :
M. A. Fitzpatrick

Politiques et administration

Division de la technologie de l'information

La Division de la technologie de l'information planifie et gère les systèmes technologiques du ministère. Pour y parvenir, la Division dispose des compétences d'un personnel qualifié et offre des services d'élaboration de systèmes, de gestion de réseau et de formation. Elle circonscrit aussi le cadre technique le mieux adapté aux objectifs du ministère.

Elle fixe des normes relatives aux données, au matériel, aux logiciels et à la gestion opérationnelle des systèmes. Ces normes assurent que les responsables de l'exécution des programmes connaissent les avantages pour ce ministère qui sont inhérents à l'accroissement de l'investissement et les bénéfices qui peuvent ainsi être réalisés, de manière que la direction puisse harmoniser sa gestion aux objectifs des plans d'ensemble.

La Division a joué un rôle déterminant dans l'élaboration et la commercialisation de la technologie permettant d'améliorer les services et la rentabilité du ministère. Elle s'est engagée dans un véritable partenariat avec les autres services en assumant la responsabilité du succès des projets d'application de la technologie de l'information.

La réalisation du plan stratégique sur la technologie de l'information s'est poursuivie en 1990-1991, pour une deuxième année consécutive. Ce plan comporte trois importantes activités :

- l'élaboration et la mise en oeuvre de plusieurs systèmes informatiques essentiels à la réalisation de la mission du ministère;
- l'expansion du réseau et de la bureautique au ministère; et
- la planification en vue de retirer des avantages du processus d'automatisation des opérations.

Direction des services des systèmes d'information

Cette direction a géré l'élaboration et la mise en oeuvre de plusieurs systèmes informatiques nouveaux pour le compte du ministère durant l'exercice.

- système de gestion financière du ministère (ABACUS)
- système d'enregistrement et de délivrance des permis de la Division des pratiques commerciales (SENTRY);
- système de gestion des dossiers et de recherche d'information du Bureau du registraire général au moyen de la technologie d'imagerie;
- système de traitement des plaintes de la Direction des services aux consommateurs;
- système d'enregistrement et de délivrance des permis de la commission des permis de vente d'alcool;
- extension et amélioration importantes du système d'enregistrement des sûretés mobilières afin de permettre la recherche et l'enregistrement en direct par les clients de la Direction;
- mise en oeuvre du système d'enregistrement et de délivrance des permis de la Direction des loteries.

Direction de la planification de la technologie de l'information

Au cours de l'exercice 1990-1991, la Direction s'est concentrée sur la planification des changements dans la gestion, l'organisation et la technologie nécessaires à la concrétisation des avantages associés au programme d'automatisation des opérations du ministère. Ces changements comprennent :

- l'appel d'offres pour une technologie vocale destinée au Centre d'information des consommateurs et à la Direction des compagnies;
- l'élaboration des rôles et des responsabilités relatives à la technologie de l'information pour le ministère;
- la conception d'un système de gestion des avantages inhérents à l'investissement en matière de technologie de l'information;
- la rationalisation des formules et des activités de gestion des dossiers du ministère et l'automatisation des procédés d'élaboration des formules; et
- l'élaboration d'une politique de gestion de l'information et d'une norme relative aux données en vue du partage et de la diffusion de l'information au sein du ministère, de l'appareil gouvernemental et du secteur privé.

Direction des services juridiques

En 1990-1991, la Direction des services juridiques a participé à l'élaboration et à la définition préliminaire d'un grand nombre de mesures législatives, démontrant clairement sa volonté de réaliser le double objectif qui lui a été assigné : la recherche d'un partenariat éclairé entre les consommateurs et les entreprises ainsi que l'amélioration des services aux clients.

L'un des plus importants projets auxquels elle a participé a consisté dans la refonte des lois régissant la vente, le service et la consommation d'alcool, refonte qui a donné lieu à la *Loi de 1990 sur les permis d'alcool*, promulguée le 15 septembre 1990.

Les autres lois adoptées par l'Assemblée législative ont été la *Loi de 1990 sur les noms commerciaux*, la *Loi de 1990 modifiant des lois sur les servitudes* et la *Loi de 1990 modifiant la loi sur les statistiques de l'état civil*. De plus, la loi de 1990 sur les services dans le domaine des jeux de hasard et la loi de 1990 sur le changement de nom ont passé l'étape de la première lecture. Une version provisoire d'un projet de loi sur les pratiques commerciales et le consommateur a circulé au mois de juillet 1990.

La Direction a collaboré à la rédaction de la version provisoire de cinquante règlements, qui ont alors été déposés. Les règlements clés concernent la *Loi de 1990 sur les permis d'alcool* et la *Loi de 1989 sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*.

Outre la préparation de mesures législatives, la Direction prête main-forte au ministère en représentant ce dernier aux audiences des tribunaux administratifs et dans le cadre de poursuites, de même qu'elle prodigue avis et conseils sur des questions de nature juridique.

Direction des politiques et de la planification

Les boissons alcoolisées et le télémarketing ne sont que deux des dossiers controversés que la Direction des politiques et de la planification a traités en 1990-1991.

Regroupant la Section de la planification stratégique, la Section de l'analyse des politiques - organismes et la Section de l'analyse des politiques ministérielles, la Direction est responsable de l'élaboration et de l'analyse des politiques, de la liaison avec d'autres compétences, ainsi que de la gestion des questions traitées.

Le ministère de la Consommation et du Commerce compte sur la section de la planification stratégique pour l'analyse des tendances et des questions nouvelles de quelque incidence sur les activités ministérielles. La Section a donc largement contribué à la planification initiale des réunions de consultation du personnel dans le cadre de l'élaboration des **Orientations des années 1990**. Ce projet est décrit de façon plus détaillée dans le premier chapitre du présent rapport.

La Section de l'analyse des politiques - organismes de la Direction des politiques et de la planification a terminé les négociations entreprises pour le compte du gouvernement de l'Ontario en vue de la conclusion d'une entente intergouvernementale sur la commercialisation de la bière, entente entrée en vigueur le 1er janvier 1991.

Elle a collaboré avec le gouvernement fédéral en prévision de la défense du gouvernement relativement aux pratiques des régies des alcools, remises en question au niveau international.

La Direction des politiques et de la planification a joué un rôle important dans l'examen complet des mesures législatives provinciales en matière de protection des consommateurs, qui s'est poursuivi en 1990-1991.

La Section a aussi maintenu sa participation dans de nombreux groupes de travail réunissant des représentants du gouvernement provincial, du gouvernement fédéral et des administrations territoriales, et a présidé le groupe de travail sur le télémarketing, lequel a publié un rapport intitulé **Télémarketing au Canada**, au mois de février 1991.

Directrice :
J. S. Feinberg

Division des services ministériels

Quatre directions fournissent des services administratifs et de gestion aux programmes du ministère ainsi qu'à beaucoup d'organismes, de commissions et de tribunaux associés aux ministères de la Consommation et du Commerce et des Institutions financières.

La Division des services ministériels se compose de la Direction des services des communications, de la Direction des finances et des services administratifs, de la Direction des ressources humaines et de la Direction de la vérification interne et du contrôle de gestion. Ajoutons que les bureaux du coordonnateur de l'accès à l'information et du coordonnateur des services en français y sont aussi rattachés.

Direction des services des communications

Les deux entités qui composent la Direction, soit la Section des nouvelles et de l'information et le Centre d'information des consommateurs, ont pour mandat d'informer le public sur les questions, les objectifs, les programmes et les mesures législatives qui touchent le ministère.

En 1990-1991, la Direction a continué de rechercher des moyens novateurs de diffuser de l'information, en réponse aux besoins et aux intérêts nombreux et diversifiés des consommateurs ontariens. Par exemple, la brochure destinée aux fondateurs des organismes sans but lucratif a été enregistrée sur bande sonore par l'INCA afin de rejoindre la clientèle des mal-voyants.

La Direction a aussi tenté de rejoindre les personnes âgées en participant à l'émission «Good Age», et a continué de diffuser des articles et des interventions radiophoniques opportuns sur la consommation dans divers médias de la province.

Une brochure d'information sur le chauffage sécuritaire, vouée à la promotion du nettoyage et du maniement sécuritaires des appareils de chauffage domestiques, a été publiée en espagnol, en portugais, en grec, en chinois, en italien, en anglais et en français. Des annonces diffusées dans les journaux et à la télévision, et réalisées dans ces langues, ont invité les consommateurs ontariens à téléphoner ou à écrire pour recevoir un exemplaire de la brochure.

La brochure sur l'enregistrement d'un nom commercial en Ontario, autre document important, a aussi été publiée en sept langues afin de fournir aux entrepreneurs ontariens une information à jour sur la réglementation les concernant.

Environ 368 000 brochures d'information portant sur des sujets aussi variés que la réparation des voitures ou les services de voyages ont été diffusées au cours de l'exercice.

Durant la Semaine nationale des consommateurs, la Section des nouvelles et de l'information a préparé une série d'entrevues radiophoniques visant à faire ressortir les points essentiels de la loi ontarienne sur la protection du consommateur. Elle a aussi participé à la préparation d'un guide des activités communautaires conçu pour utilisation à l'échelle nationale.

Au cours de l'exercice, la Section a également répondu à plus de 1 715 appels de la part des médias et à 763 demandes de renseignements du public.

La Direction a aussi représenté le ministère au sein du Groupe de travail fédéral, provincial et territorial sur la sensibilisation des consommateurs et le langage clair, qui encourage la mise sur pied de projets coopératifs et le partage des ressources éducatives.

Le Centre d'information des consommateurs a pour sa part collaboré à d'autres projets visant à rejoindre les communautés. Le Centre a cherché à répondre aux besoins des animateurs communautaires et des enseignants de l'Ontario par des programmes éducatifs, offrant par exemple des outils d'information sur la consommation mis à l'essai en classe et assurant une aide directe aux 167 enseignants par la tenue d'ateliers et la prestation de services de consultation. Le Centre a répondu à environ 140 000 demandes de renseignements effectués par téléphone, en personne ou par la poste et ce, en français et en anglais.

Direction des finances et des services administratifs

La Direction répond aux besoins du ministère en matière de comptabilité, de planification financière et opérationnelle, de gestion du parc automobile et des installations ainsi que de fournitures de bureaux et de services d'approvisionnement. Au cours du dernier exercice, les trois sections de la Direction avaient ensemble travaillé à la conception d'un important système d'information financière assurant un accès direct pour l'entrée et la recherche de données financières. Grâce à cette collaboration, la plus grande partie du projet a été réalisée durant l'exercice.

La section des services de la planification et des budgets se charge de la présentation annuelle du budget des dépenses du ministère, et coordonne la planification opérationnelle, la gestion des résultats et la préparation des rapports financiers au sein du ministère.

La section des services administratifs a mis sur pied de nouveaux programmes afin d'améliorer l'administration de la sécurité. Elle a aussi conçu de nouveaux systèmes de soutien à la gestion du parc automobile, des éléments d'actif et des déchets. L'Unité de gestion des installations a coordonné les projets de planification des bureaux pour l'ensemble du ministère. Elle a étroitement travaillé avec le ministère des Services gouvernementaux et la Division de la technologie de l'information dans le but de faciliter l'acquisition de locaux pour les bureaux ministériels, le renouvellement des baux, la réinstallation du personnel ainsi que l'installation et l'entretien de systèmes de télécommunications. Pour améliorer le service à la clientèle, l'unité a aussi entrepris d'automatiser les systèmes de soutien.

L'Unité de l'approvisionnement et des services généraux a appuyé la prestation des programmes et maintenu un service à la clientèle de grande qualité par la coordination de l'approvisionnement en biens et en services, et des services de courrier, de photocopie et de magasin.

Bureau du coordonnateur de l'accès à l'information

Le Bureau prodigue des conseils au ministère et à ses organismes et leur accorde son soutien pour leur permettre de satisfaire aux exigences de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Il a pour principaux objectifs d'assurer le droit d'accès à l'information et de protéger la confidentialité des renseignements personnels détenus par le ministère.

En 1990-1991, il a traité 202 demandes d'accès à des dossiers. De ce nombre, 27 étaient des demandes de renseignements personnels et 175 étaient des demandes de renseignements généraux. Les demandes provenant des entreprises étaient au nombre de 93, et 82 provenaient de particuliers ou émanaient d'autres sources.

Direction des ressources humaines

La Direction offre des services de consultation en matière de ressources humaines à tous les services du ministère, dans le respect des principes d'équité d'emploi.

Au cours de l'exercice, elle a surtout fait porter ses efforts sur les orientations stratégiques et le

service à la clientèle, ses activités se concentrant sur l'intégration efficace des mesures en vue de la réalisation des objectifs opérationnels du ministère.

Les services de consultation en matière de ressources humaines comprennent notamment la mise en oeuvre organisationnelle et la formation, le recrutement, la classification, l'administration des postes, la santé et la sécurité au travail, l'orientation professionnelle et la planification des ressources humaines. La Direction est également responsable de l'administration de la paye et des avantages sociaux. Elle apporte aussi son soutien aux comités sur les relations avec les employés, qui continuent de promouvoir des relations ouvertes et conviviales entre employeur et employés.

Direction de la vérification interne et du contrôle de gestion

Les activités de la Direction visent à aider le ministère à assurer l'exécution efficace des programmes. À cette fin, les employés de la Direction étudient et évaluent les contrôles de la gestion, des finances et de la technologie d'information effectués dans l'ensemble du ministère et formulent des recommandations en vue de leur amélioration. Le personnel coordonne aussi des projets d'étude des activités et assure la liaison avec le Bureau du vérificateur provincial.

La Direction effectue des vérifications intégrées, des vérifications de l'optimisation des ressources, des vérifications des systèmes de technologie d'information, des vérifications comptables et des vérifications de conformité. La Direction réalise également des enquêtes spéciales et commente les politiques et les règlements provisoires. Le personnel de la Direction est aussi de plus en plus appelé à agir à titre de conseiller auprès du personnel des autres services. En concertation avec les gestionnaires des programmes, il agit aussi à titre d'expert-conseil dans l'élaboration des principaux systèmes informatiques. Il aide à assurer la réussite du projet, le contrôle des systèmes, l'intégrité, la sécurité et la vérifiabilité des données.

Bureau du coordonnateur des services en français

Le Bureau donne des conseils et fournit de l'aide aux gestionnaires du ministère sur la prestation efficace de services en français. En collaboration avec l'Office des affaires francophones, le Bureau participe à la détermination des incidences pratiques des lois provinciales en matière de langue au sein du ministère, surveille la prestation des services en français et répond aux plaintes de la population relativement à la non-conformité et aide à trouver des solutions.

Directeur général :
J. G. Walter

Directeur, services des communications :
A. W. Campion

Directeur, finances et services administratifs :
K. Gardner

Directrice, ressources humaines :
S. D. Carlson

Directeur, vérification interne :
E. J. Stephan

Coordonnateur, accès à l'information et protection de la vie privée :
M. Cash

Coordonnateur, services en français :
R. Bourassa (à titre intérimaire)

Commissions et tribunaux

Commission d'appel des enregistrements commerciaux

À la demande de membres du public, la Commission tient des audiences portant sur des décisions rendues par le ministère en regard de diverses lois. Le tableau ci-dessous indique les demandes reçues au cours des deux derniers exercices.

Quelques chiffres	1989-1990	**1990-1991**
Loi sur les permis de vente d'alcool	25	**8**
Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario	189	**277**
Loi sur les commerçants de véhicules automobiles	18	**31**
Loi sur le courtage commercial et immobilier	39	**51**
Loi sur les agences de voyages	7	**12**
Autres lois	12	**17**
TOTAL	290	**396**

On peut se procurer des exemplaires de la publication *CAEC Sommaires des décisions* à la Direction des services des communications, ministère de la Consommation et du Commerce, (416) 326-8525.

Lois établissant la compétence de la Commission :

Loi sur les huissiers
Loi sur les pratiques de commerce
Loi sur les cimetières
Loi sur les agences de recouvrement
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur les renseignements concernant le consommateur
Loi sur les caisses populaires et les credit unions
Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires
Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires
Loi sur le ministère de la Consommation et du Commerce
Loi sur les courtiers en hypothèques
Loi sur les commerçants de véhicules automobiles
Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario
Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques
Loi sur le courtage commercial et immobilier
Loi sur les agences de voyages
Loi sur les articles rembourrés

Président :
J. R. Breithaupt

Régie des alcools de l'Ontario

La Régie des alcools de l'Ontario (RAO) distribue des boissons alcoolisées aux consommateurs et aux établissements titulaires d'un permis dans plus de 600 points de vente au détail répartis dans la province.

Quelques chiffres :	1989-1990	**1990-1991**
Ventes (en milliers de $)	2 006 975	**1 936 710**
Revenu net (en milliers de $)	683 439	**642 807**
Employés permanents	3 396	**3 305**
Produits de stock courant	2 825	**2 564**
Libre-service	609	**611**
Nombre total de magasins	623	**621**

Ventes des magasins de la RAO (en milliers de litres)

Spiritueux canadiens	51 038	**47 193**
Spiritueux importés	12 778	**12 347**
Vins canadiens	25 829	**24 651**
Vins importés	45 124	**44 432**
Bières canadiennes	40 213	**36 630**
Bières importées	45 832	**29 208**

Ventes totales des magasins de la RAO		
	220 814	**194 461**
Ventes des producteurs et des magasins de vin ontarien	8 573	**8 443**
Ventes des brasseries et des magasins de bière	741 224	**736 680**

On peut se procurer des exemplaires du rapport annuel de la RAO à la Direction des communications de la Régie des alcools de l'Ontario, en composant le (416) 864-6770.

Lois dont l'application relève de la Régie :

Loi sur les alcools
Loi de 1988 sur le contenu du vin

Président :
Andrew S. Brandt

Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario

La Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario réglemente les lieux où l'on vend et où l'on sert de la bière, du vin et des spiritueux, et autorise la délivrance des permis pour ces lieux. Elle réglemente aussi la fabrication de ces boissons et autorise la délivrance des permis aux fabricants. La publicité de boissons alcoolisées relève également de la Commission des permis de vente d'alcool qui, par ailleurs, délivre des permis de circonstance et les cartes-photos de l'Ontario qui servent de preuve d'âge.

Le 15 septembre 1991, les modifications proposées à la *Loi sur les permis de vente d'alcool* sont entrées en vigueur. Elles renforcent la notion d'usage, de service et de consommation responsables des boissons alcoolisées dans la province et prévoient des règles plus réalistes et mieux applicables relativement à la consommation d'alcool.

Quelques chiffres :	1989-1990	**1990-1991**
Recettes	427 406 789 $	**447 183 034 $**
Dépenses	9 659 282 $	**10 366 949$**
Établissements titulaires d'un permis	13 789	**14 504**
Audiences	240	**297**
Suspensions de permis	107	**118**
Révocations de permis	53	**81**
Inspections	24 394	**23 529**
Cartes-photos délivrées	13 199	**13 844**
Permis de circonstance délivrés	132 115	**119 495**

Loi dont l'application relève de la Commission :

Loi sur les permis d'alcool

Présidente :
A. Karakatsanis

Commission des courses de l'Ontario

La Commission des courses de l'Ontario, organisme rattaché au ministère de la Consommation et du Commerce, régit, dirige, contrôle et réglemente les courses de chevaux et l'exploitation des champs de courses en Ontario.

Elle délivre des permis à tous les exploitants des champs de courses et aux participants, fixe le calendrier de 24 champs de courses ontariens, prend des mesures disciplinaires dans les cas d'infraction aux règlements et administre un système d'alcootest obligatoire en plus de tests de détection de drogues pour les jockeys.

La Commission publie un rapport statistique annuel que l'on peut se procurer en téléphonant au (416) 963-0520.

Quelques chiffres	1989-1990	**1990-1991**
	(en milliers de $)	
Recettes provenant de permis, amendes, pénalités et autres	2 030	**2 172**
Dépenses de la Commission	4 587	**4 890**
	(1989*)	**(1990*)**
Recettes provenant de la taxe provinciale sur les paris	83 183	**85 285**

Sommes retournées à l'industrie	25 648	**27 038**

*** Ces chiffres renvoient à l'année civile.**

Loi dont l'application relève de la Commission :

Loi sur la Commission des courses de chevaux

Président :
J. F. Drea

États financiers

Recettes

	1989-1990		1990-1991	
	$	%	$	%
Administration du ministère	45 835	0,004	104 918	0,009
Pratiques Commerciales				
Réglementation des entreprises	8 358 295	0,70	6 039 938	0,49
Normes relatives aux divertissements	2 482 223	0,21	2 676 591	0,22
Total	**10 840 518**	**0,90**	**8 716 529**	**0,71**
Normes Techniques				
Mécaniciens d'exploitation	393 036	0,03	511 421	0,04
Appareils sous pression	2 667 115	0,22	3 347 604	0,27
Appareils de levage	3 694 568	0,31	4 522 456	0,37
Sécurité des combustiles	2 036 139	0,17	2 724 514	0,22
Articles rembourrés	638 495	0,05	745 776	0,06
Total	**9 429 353**	**0,78**	**11 851 771**	**0,96**
Réglementation des courses de chevaux	**2 029 839**	**0,17**	**2 172 383**	**0,18**
Enregistrement				
Enregistrement immobilier	59 947 819	4,99	55 318 996	4,50
Enregistrement des sûretés mobilières	20 232 772	1,68	24 970 314	2,03
Compagnies	24 783 305	2,06	21 650 084	1,76
Registraire général	7 485 627	0,62	8 205 492	0,67
Total	**112 449 523**	**9,35**	**110 144 886**	**8,96**
Commission des permis de vente d'alcool	**427 406 790**	**35,55**	**447 183 034**	**36,35**
Régie des alcools bénéfices	**640 000 000**	**53,24**	**650 000 000**	**52,84**
Grand Total des recettes du Ministère	**1 202 201 858**		**1 230 173 521**	

États Financiers

Dépenses

	1989-1990		1990-1991	
	$	%	$	%
Administration du ministère	20 363 590	12,92	23 346 221	13,52
Pratiques commerciales				
Administration	645 094	0,41	724 096	0,42
Réglementation des entreprises	5 016 667	3,18	11 579 833	6,71
Services aux consmmateurs	4 295 117	2,72	4 479 207	2,59
Normes relatives aux divertissements	2 567 527	1,64	2 500 122	1,45
CAEC	509 463	0,32	574 690	0,33
Total	**13 033 868**	**8,27**	**19 857 948**	**11,50**
Normes Techniques				
Administration	2 610 539	1,66	1 563 654	0,91
Appareils sous pression et mécaniciens d'exploitation	4 151 909	2,63	4 460 510	2,58
Appareils de levage	3 722 336	2,36	4 065 908	2,36
Sécurité des combustibles	3 860 235	2,45	4 342 028	2,52
Articles rembourrés	389 390	0,25	394 642	0,23
Total	**14 734 409**	**9,35**	**14 826 742**	**8,59**
Réglementation des courses de chevaux	**35 881 779**	**22,76**	**31 928 346**	**18,50**
Enregistrement				
Administration	882 156	0,56	968 372	0,56
Enregistrement immobilier	38 389 529	24,36	41 413 912	23,99
Enregistrement des sûretés mobilières	6 758 146	4,29	7 050 339	4,08
Compagnies	7 088 834	4,50	11 940 388	6,92
Registraire général	7 035 436	4,45	6 866 371	3,98
Systèmes informatisés dans le domaine foncier	3 795 934	2,41	4 064 351	2,35
Total	**63 950 035**	**40,57**	**72 303 733**	**41,88**
Commission de permis de vente d'alcool	**9 659 281**	**6,13**	**10 366 949**	**6,01**
Grand Total des dépenses du Ministère**	**157 622 962**		**172 629 939**	

** à l'exception des portions des comptes utilisés à des fins spéciales.

Comptes utilisés à des fins spéciales (nets)*

	1989-1990 $	1990-1991 $
Pratiques commerciales		
Déchéances de cautionnement	(31 963)	189 942
Dépôts - terres étrangères	83 973	(81 723)
Dépôts de garantie		
Commissaire aux sports professionels	1 204	(4 204)
Sommes non réclamées	(5 378)	137 965
Total	**47 836**	**241 980**
Enregistrement		
Caisse d'assurance des sûretés mobilières	1 235 800	1 275 840
Total	**1 235 800**	**1 275 840**
Grand total des dépôts nets des comptes utilisés à des fins spéciales	**1 283 636**	**1 517 820**

* Ce tableau fait état des sommes déposées dans le Trésor ou des paiements effectués à partir de celui-ci en ce qui a trait aux comptes utilisés à des fins spéciales. Si le montant des paiements dépassait celui des dépôts au cours de l'exercice financier, le montant du résultat a été mis en parenthèses.

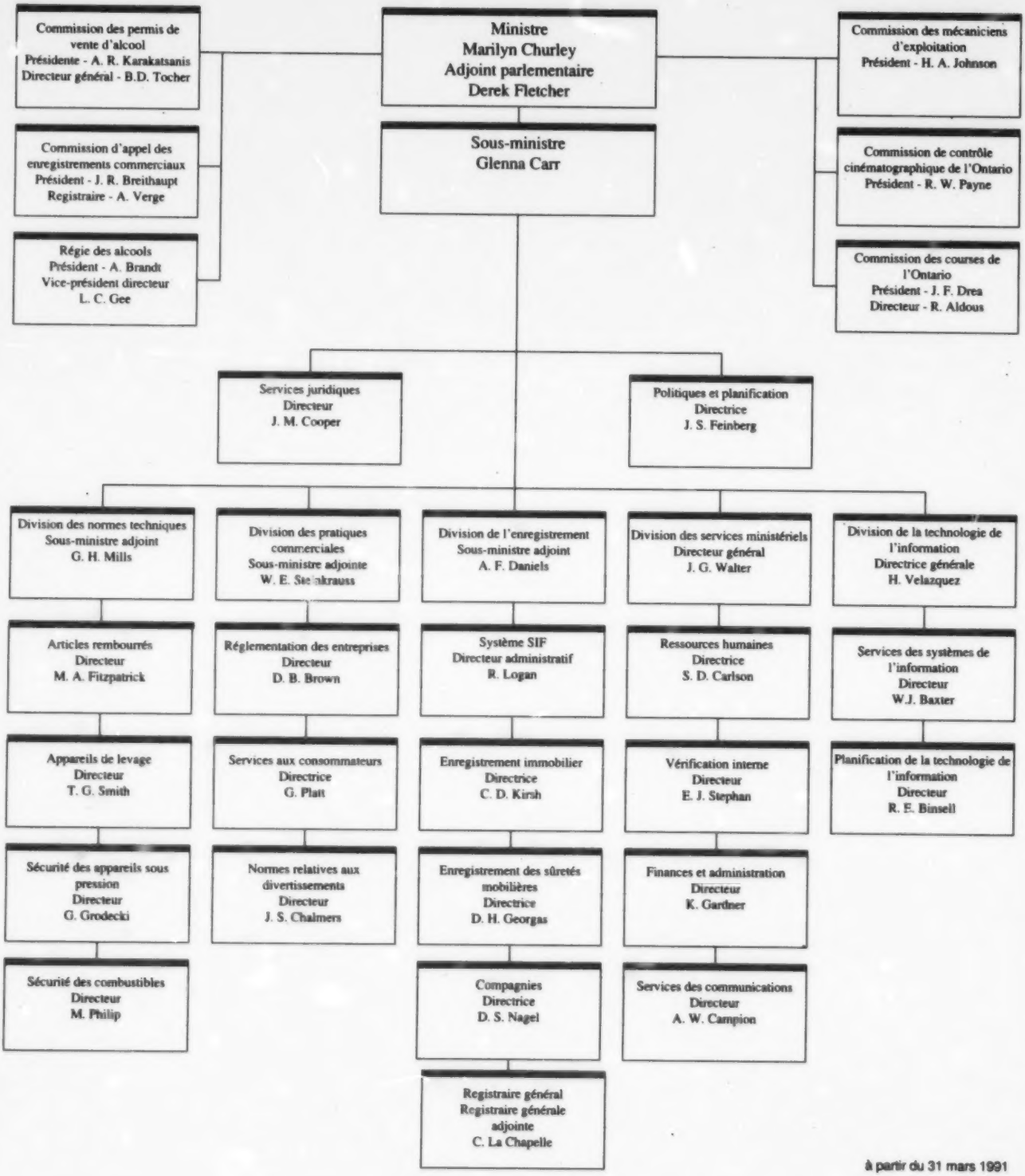
Lois dont l'application relève du ministère

Voici la liste des lois dont l'application relève du ministère de la Consommation et du Commerce :

Loi de 1986 sur les attractions
Loi sur la répartition des paiements périodiques
Loi sur les cessions et préférences
Loi sur le contrôle des sports
Loi sur les huissiers
Loi sur les chaudières et appareils sous pression
Loi sur le bornage
Loi sur la vente du pain
Loi de 1982 sur les sociétés par actions
Loi de 1989 modifiant des lois concernant les renseignements relatifs aux entreprises
Loi sur les pratiques de commerce
Loi sur les cimetières
Loi sur la certification des titres
Loi de 1986 sur le changement de nom
Loi sur les agences de recouvrement
Loi sur les condominiums
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur l'Office de protection du consommateur
Loi sur les renseignements concernant le consommateur
Loi sur les personnes morales
Loi sur les renseignements exigés des personnes morales
Loi sur les agents de recouvrement
Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires
Loi sur les ascenseurs et appareils de levage
Loi sur les hydrocarbures
Loi de 1984 sur les personnes morales extraprovinciales
Loi sur les commissionnaires
Loi de 1989 sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires
Loi sur la manutention de l'essence
Loi de 1984 portant réforme de l'enregistrement immobilier
Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers
Loi sur les sociétés en commandite
Loi sur les alcools
Loi sur les permis de vente d'alcool
Loi sur le mariage
Loi sur le ministère de la Consommation et du Commerce
Loi sur les commerçants de véhicules automobiles
Loi de 1988 sur les réparations de véhicules automobiles
Loi sur le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario
Loi sur les mécaniciens d'exploitation
Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques
Loi sur les sociétés en nom collectif
Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif
Loi de 1989 sur les sûretés mobilières
Loi de 1975 sur le blocage des prix des produits pétroliers (non refondue et non abrogée)
Loi de 1988 sur les services prépayés
Loi sur la Commission des courses de chevaux
Loi sur le courtage commercial et immobilier
Loi sur l'enregistrement des actes
Loi de 1989 sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs
Loi sur la façon de présenter la vente d'ensembles d'habitation
Loi sur les cinémas
Loi sur les agences de voyages
Loi sur les articles rembourrés
Loi sur les statistiques de l'état civil
Loi de 1988 sur le contenu du vin

La ministre a été chargée de surveiller la gestion portant sur la délivrance de permis aux organismes religieux et de bienfaisance désirant organiser des jeux de hasard en vue de recueillir des fonds à des fins religieuses ou de bienfaisance, aux termes de l'article 190 du *Code criminel* canadien.

Organigramme



à partir du 31 mars 1991